ESTIMATES

Canadian Centre for Occupational Health and Safety

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/22-2004
ISBN 0-660-62610-1

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Canadian Centre for Occupational Health and Safety

Performance Report

For the
period ending
March 31, 2004

The Honourable Joseph Volpe, P.C., M.P.
Minister of Human Resources and Skills Development Canada

Table of Contents

Executive Summary 3

Section I:

A. The Message 4
B. Management Representation 5

Section II: Departmental Performance 6
A. Societal Context 6
B. Strategic Outcomes 9
Presentation of Financial Information 9
C. Key Reviews 21
D. Modern Comptrollership 21

Section III: Consolidated Reporting 21
Statutory and Departmental Reports 21

Section IV: Financial Performance 22
Financial Performance Overview 22
Financial Summary Tables 22
Summary of Voted Appropriations 23
Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 23
Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 24
Respendable Revenues 24
Contingent Liabilities 25
Other Information: Summary of Revenue, Expenses and Appropriations 26
Other Information: User Fees 27

Section V: Departmental Overview 28
Mandate, Vision and Mission 28
Objectives 28
Strategic Priorities 28
Business and Service Lines 31
Organization Chart 33

Section VI: Supplementary Information 34
A. Contacts for Further Information 34
B. Legislation Administered by Name of Department 35
C. Audited Financial Statements 35
D. List of Statutory Annual Reports 35

Executive Summary

This year marked a milestone, twenty-fifth anniversary for the Canadian Centre of Occupational Health and Safety (CCOHS). The vision of a quarter century ago to eliminate workplace accidents, illnesses and deaths has not changed. Nor has the mission to be the Canadian centre of excellence for initiatives to help prevent occupational diseases, injuries and fatalities. At the heart of this mission is the firm belief that information facilitates responsible decision-making, promotes improvements in the workplace, increases awareness of the need for a healthy and safe working environment, and supports occupational health and safety education and training.

CCOHS continues to focus on finding the most effective methods of assembling, analysing, and disseminating information and advice to achieve this mission. The Centre works closely with Canadian governments, workers' compensation boards and collaborates with organizations internationally to establish strong partnerships on which to build a network of information for prevention.

CCOHS is governed by a tripartite Council of Governors with representatives from governments (federal, provincial and territorial), employers and labour from across Canada. This structure directs and supports CCOHS' impartial approach as a trustworthy provider of accurate, relevant, comprehensive and credible information. The strength of the relationships are evidenced by the many collaborative arrangements and partnerships nationally and internationally.

CCOHS continues to enhance its service to Canadians by improving its internet delivery, increasing the reach of information services and enhancing the information resources available. A Customer Satisfaction Survey was completed in 2004 to measure satisfaction and compare expectations of our key stakeholders. This information is valuable for service improvements to meet the ongoing needs of Canadians.

The delivery of information via the Internet continues to play an important role. CCOHS is able to effectively assist Canadians to access information through many useful web portals for occupational health and safety information from around the globe. These web portals allow Canadians easy access to a reliable source of data world-wide and improve their knowledge in preventing occupational diseases and injuries.

CCOHS is well positioned to achieve even more in helping to prevent both the on-going and the emerging workplace health problems of the next quarter century.

Section I: The Message

The primary goal of the Canadian Centre for Occupational Health and Safety (CCOHS) is to provide Canadians with access to information about workplace hazards and conditions – A goal firmly entrenched in the CCOHS mandate. Since our founding 25 years ago, we have focused on finding the most effective methods of gathering, analysing, re-designing and disseminating occupational health and safety information and advice. At the heart of this mission is the firm belief that information facilitates responsible decision-making, promotes improvements in the workplace, increases awareness of the need for a healthy and safe working environment, and supports occupational health and safety education and training.

The Act to create the CCOHS was based upon the expectation that all Canadians had; "...a fundamental right to a healthy and safe working environment". To meet its objectives, CCOHS maintains a portfolio of both free and priced products and services, based on the Centre's core knowledge base and collection of occupational safety and health information and the application of information management technologies.

The Centre is truly unique resulting from its tripartite governance structure whereby government (federal, provincial and territorial), employer and worker representation ensures an impartial approach, which over the years has enabled CCOHS to become recognized as one of the most trusted and useful OH&S sources in the world.

CCOHS receives invaluable support from its key stakeholders in labour, business, and federal, provincial and territorial governments as well as the support from citizens and clients. The support of these stakeholders is evidenced through the many collaborative agreements and projects initiated each year nationally and internationally. Canadians rely on CCOHS for unbiased and reliable information to assist them to improve health and safety.

CCOHS secures data from around the world and collaborates with organizations nationally and internationally to establish strong partnerships on which to build information resources for use by Canadians, with the ultimate goal *to prevent work related injuries, illnesses and deaths throughout Canada.*

The Centre is well-positioned to achieve even more in helping to prevent both the on-going and the emerging workplace health problems of the next quarter century.

S. Len Hong
President and CEO

CCOHS, Your Health and Safety Partner

B. Management Representation Statement

MANAGEMENT REPRESENTATION/DÉCLARATION DE LA DIRECTION ***Departmental Performance Report 2003-2004/ Rapport ministériel sur le rendement de 2003-2004***	
I submit, for tabling in Parliament, the 2003-04 Departmental Performance Report (DPR) for the Canadian Centre for Occupational Health and Safety. This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003-04 *Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003-04	Je souhaite présenter, pour qu'il soit déposé au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) de 2003-2004 pour le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. Ce rapport a été produit aux termes des principes d'établissement des rapports et autres exigences du Guide d'établissement des rapports ministériels sur le rendement en 2003-2004 et bien rosse, à ma connaissance, un tableau complet, équilibré et transparent du rendement de l'organisation pour l'exercice 2003-2004.
Name/Nom : Allen Hart Title : President and CEO Date : September 10, 2004	

Section II: Departmental Performance

This section identifies the Canadian Centre for Occupational Health and Safety:

A. Societal Context

B. Strategic Outcomes

C. Key Reviews

A. Societal Context

CCOHS was created in 1978 by an act of Parliament in response to the needs of Canadians to have a national organization dedicated to supporting the fundamental rights of Canadians to a healthy and safe working environment.

The Centre was created to provide a common focus for and co-ordination of information in the area of occupational health and safety. Prior to 1978, Canada was the only major industrialized nation that did not have a central body for this task. Given the large, diverse and multi-jurisdictional aspects of Canada, such a service is essential.

CCOHS is governed by a tripartite Council comprised of representatives from labour, business and all levels of government. The primary goal of CCOHS is to provide Canadians with access to information on workplace hazards and conditions – a goal firmly entrenched in the CCOHS mandate. The tripartite governance structure helps to ensure that CCOHS remains independent and a trusted source of unbiased information for employers, workers and governments.

The strategic direction for CCOHS is to become one of the preferred occupational health and safety information resource centres for Canadians to easily acquire high quality information and services.

Further information about the strategic direction of CCOHS is located in Section V.

While linking workplace safety improvements to any particular occupational health and safety (OH&S) initiative is not possible, CCOHS is acknowledged as playing a major role in assisting Canadians in these endeavours, as stated by people interviewed for the 2001 CCOHS Program and Cost Recovery Review. http://www.ccohs.ca/ccohs/reports/n0451.pdf

The table below compares data on occupational injuries and fatalities for 2001 and 1970. There have been significant reductions in injuries and fatalities relative to numbers of workers but the numbers remain high. The reductions likely result from a variety of factors including changing technologies, better educated workers and industry initiatives together with occupational health and safety policies and programs, including the activities of all the stakeholders and their partners and CCOHS.

Occupational Injuries and Fatalities in Canada

Year	Employees (millions)	Injuries	Fatalities	Injuries per million workers	Fatalities per million workers
1970	7.03	301,653	918	42,909	131
2001	15.00	373,216	920	24,881	61

Source: Work Injuries and Diseases National Work Injuries Statistics Program, Association of Workers' Compensation Boards of Canada, Canada 1999-2001

Small and achievable reductions in risk can generate large benefits to society. The cost to Canadian society of the risks resulting in injuries and fatalities in 1998 and their consequences were approximately $18 billion. Details of the cost of injuries and illness to society can be found in our evaluation study at http://www.ccohs.ca/ccohs/reports/n0451.pdf.

Every day in Canada, three people die from a work accident or occupational disease. On average a worker is injured on the job every 9 seconds. To continually reduce these loses the focus has progressed to prevention of occupational diseases, illnesses, injuries and fatalities.

As a national institute, CCOHS undertakes a wide range of activities to achieve its objectives. These activities include the following:

- The provision of technical documents, data and related safety information to the health and safety community, Canadian workplace communities and the education system. An important element of this activity is to improve the coordination of the flow of occupational health and safety information.
- The promotion and evaluation of research on occupational health and safety issues.
- The provision of expert advice and training in occupational health and safety.
- Participation in meetings and conferences to contribute to improving prevention of safety and health problems.
- Other activities consistent with the mandate of promoting improved health and safety in the workplace and the physical and mental health of Canadian workers.

Occupational health and safety continues to be important to Canadians. Although there have been significant improvements, even one injury or death is unacceptable. CCOHS contributes to Canada's goal of strengthening Canada's social foundation, sustainable development, safe communities and Canada's role in the world. CCOHS works closely with labour, business and all levels of government to establish high standards for occupational health and safety, to foster consultation and co-operation, and reduce or eliminate occupational hazards.

CCOHS contributes to the priorities of Canada as outlined in the throne speech in the following ways:

Canada's Role in the World

- CCOHS contributes to greater collaboration among nations to promote the sharing of information and knowledge for social programs relating to health and safety to reduce injuries and illness and improve conditions for workers. CCOHS participates in promoting and supporting occupational health and safety initiatives with global organizations such as the Pan American Health Organization (PAHO), World Health Organization (WHO) Collaborating Centres in Occupational Health, International Labour Organization, European Agency for Safety and Health at Work. CCOHS also participates in representing Canada at the Tri-National Working Group of Government Experts in Occupational Health and Safety. Details of various projects can be found in our annual report at: http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html

Strengthening Canada's Social Foundations

- The overall health of Canadians is a key issue. Workplace health and safety affects directly or indirectly all Canadians and influences the social and economic fabric of Canada. CCOHS continues to engage many health care providers and advocates in the public and private sectors to improve the health of Canadians. By broadening the participation of many organizations, CCOHS is securing deeper commitments, contribution and participation in improving health. Details of specific projects that deliver health benefits are noted throughout this report and in our annual report. http://www.ccohs.ca/headlines/text59.html

  CCOHS is a major contributor in building partnerships and supplying information to Canadians through the Canadian Health Network – Workplace health partners at : http://www.ccohs.ca/headlines/text59.html

  By providing access to occupational health and safety information we provide a level playing field and equal access to all workers.

Sustainable Development

- CCOHS provides extensive information on chemicals and their impact on health and the environment. CCOHS is a major source of information for government regulators and the chemical industry, manufacturing and citizens.

Great Places to Live – A New deal for communities

- CCOHS contributes to fostering Safe Communities via its information resources and participation in the Safe Communities programs throughout Canada.

Risks and Challenges in Delivering Services

One of the challenges in reporting performance information in a program that primarily provides information is to measure the prevention of injuries and illnesses that did not occur. Also, there are numerous other factors that impact statistics on occupational health and safety.

Measuring the numerical delivery of information to clients is simply achieved. However, the contact point with CCOHS is counted as one, but the actual reach is far greater since the recipient of the information often shares the CCOHS service with numerous other people. Measuring the satisfaction with the service can also be achieved. CCOHS has completed a customer survey in 2004. However, the impact this information had on an individual or organization is much more difficult to measure as it may take some time for the information to be used for implementation of change. Evaluating the reach and impact of CCOHS services is difficult. A further evaluation study will be completed in 2005.

CCOHS continues to balance the role between providing free of charge public services with our cost-recovery program. CCOHS funds 50% of its annual budget through cost recovery via sales of products and services. Sales are impacted by the general state of the economy, monetary exchange rates and CCOHS' ability to keep abreast of changing technologies, and global competition in OSH information. It is very costly to update technology and product content with limited staffing available to be dedicated to this area. Generating revenues while operating in a government environment is difficult to achieve.

Since most products and services are delivered electronically, it is a continual struggle to keep operating systems and software current to meet the requirements of clients.

While the internet provides many opportunities, it also is a risk factor. Information is readily available from many sources. CCOHS strives to distinguish itself as a reliable and trusted source of unbiased and credible source of information.

CCOHS is committed to addressing the challenges it faces through expanding information services and technology. The goals of modern comptrollership continue to be pursued and are outlined in Part D.

B. Strategic Outcomes

Planned Versus Actual Spending Tables

Resource Requirements by Organization and Business Line

Comparison of Total Planned Spending to Actual Expenditures, 2003-4 by Organization and Business Line

Business Line CCOHS	$
Planned Spending	**4,024,000**
Total Authorities	**4,172,849**
Actual Spending	**4,018,412**

Note: CCOHS has one business line

Planned spending represents the amount authorized through the main estimates process. Authorities represents the total amounts authorized for the entire year, including the main estimates. The increase in total authorities represents funding received for modern comptrollership and rollover amounts. Details are provided in our annual report at: http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html

Strategic Outcomes

Measuring the effectiveness and reach of programs, which provide information to effect social change is a challenge for all organizations. While reporting of statistical information on contacts made and customer satisfaction for service can easily be measured, it is much more difficult to measure reach and impact. CCOHS's products and services are one part of many variables that impacts accidents and illness rates. Statistics on Canadian injuries, illnesses and fatalities continue to show significant improvements.

It is not possible to establish the number of injuries, illnesses and deaths prevented as a result of CCOHS activities directly. Many factors influence these variables. The logical links relating CCOHS programs and activities to improve workplace outcomes are clear. According to the evaluation study, pg. 51, many individual workers use CCOHS to provide them with assistance on specific workplace health or safety issues. The information products which are sold have direct application in the workplace. The widespread use of CCOHS information implies that there will be important workplace impacts.

CCOHS provides the tools necessary for employers and employees to be informed about the hazards and risks and to be knowledgeable about the actions to take to prevent injuries and illnesses. The changing needs of Canadians are identified and relevant information provided.

CCOHS maintains a program to be in contact with clients and citizens to address their satisfaction with our services. Ongoing feedback is sought through surveys. Our latest independent program evaluation can be reviewed at http://www.ccohs.ca/ccohs/reports/n0451.pdf Another evaluation is planned for February 2005.

How are we working towards our strategic outcomes? Success can be demonstrated by the following:

Summary of Strategic Outcomes

Strategic Outcome: All Canadians have a right to a healthy and safe work environment.	
CCOHS provides Canadians with a national centre dedicated to the advancement and dissemination of unbiased information on occupational health and safety. CCOHS serves to promote health and safety in the workplace, to help establish high standards for occupational health and safety, and to foster consultation and co-operation among governments, labour and employers to reduce or eliminate occupational illnesses and injuries. Actual spending for 2003-4 is $4.0 million.	
Key Partners:	
CCOHS is governed by a tripartite Council of Governors with representatives from labour, business and governments (provincial, territorial and federal) representing their constituents from across Canada. Further discussion on partnerships as they relate to our strategic outcome can be found in the performance report. Other key partners include http://www.ccohs.ca/ccohs/partner.html :	
Planned Results as per the Report on Plans and Priorities:	Results on Page
• Provide Canadians with information through a free inquires service to assist with health and safety concerns. Client satisfaction and results are evaluated annually.	12, 13, 14
• Provide information in many formats to ensure accessibility for all Canadians, see http://www.ccohs.ca/products/subject.html Information sources are reviewed and updated as a result of client feedback.	14, 15, 16
• To be a world wide leader contributing to the advancement of occupational health and safety http://www.ccohs.ca/ CCOHS collaborates with many organizations to enhance world wide knowledge in health and safety.	17, 18
• To satisfy key stakeholders expectations, labour, business and all levels of government in the quality and impartiality of CCOHS programs and services http://www.ccohs.ca/ccohs/council.html This is evidenced by the many projects and shared initiatives.	18, 19
• To increase the recognition of occupational health and safety as an important educational issue with the ultimate goal of reaching youth to teach OSH in many different parts of the educational curriculum. CCOHS works with many educational institutions to increase knowledge in occupational health and safety issues. http://www.ccohs.ca/education/	20
Program, resources and results linkages	Actual Spending In Millions
• Provision of a free Inquiries service http://www.ccohs.ca/oshanswers/	$1.3
• Development and assessment of world wide information on health and safety http://www.ccohs.ca/products/subject.html	$1.1
• Provide information on health and safety resources for Canadians http://www.ccohs.ca/oshanswers/ http://www.ccohs.ca/	$.65
• Academic support program and education programs for youth http://www.ccohs.ca/education/	$0.3
• Partnerships and collaborations http://www.ccohs.ca/ccohs/partner.html http://www.ccohs.ca/ccohs/reports/annual_rpte_2002.pdf	$0.6
• Key partner satisfaction/ confidence by labour, business and government to ensure the quality and impartiality of the Centre.	$.05

Performance Indicator: Level of Satisfaction with Free Inquiries Service

The CCOHS Inquiries Officers are a team of specialists in occupational health and safety and information retrieval who can access all CCOHS publications, world-wide databases, and an extensive in-house library to provide up to date and relevant answers. Over 3.7 million inquiries were answered through the Internet service "*OSH Answers*". By directing routine questions through the self-serve web site, information is available 24 hours a day, 7 days a week to Canadians. Specialists in workplace health are available through a free of charge telephone service or e-mail to assist Canadians with more complex questions. This service is confidential and is promoted throughout Canada by the Centre and its stakeholders through various means, such as trade shows, the World Wide Web, the blue pages, and the Centres literature. During 2003-4, this service provided responses to 16,209 inquiries through its direct service.

16,209 inquiries are personally answered annually through this free and confidential bilingual Inquiries Service center, in addition to the 3.7 million answers provided through the CCOHS website

The Inquiries Service is available to answer Canadians through its telephone service, e-mail, fax and Internet. The Inquiries come from a variety of sources. In order to prevent barriers to obtaining information that is essential for workers, this service is provided free of charge.

A recent customer Satisfaction Research Report indicates that clients find the overall quality of the service, the usefulness of the information and the relevance of the information to be the most important to them. With this information, CCOHS can focus efforts in these areas in information delivery. The study also measured client satisfaction on various service attributes. Overall, the Inquiries service resulted in 84% being either satisfied or very satisfied. The complete details are available at http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html

Information obtained from CCOHS is used in a variety of ways, the most common are:

- improving health and safety programs
- developing best practices
- complying with occupational health and safety regulations
- information for education or training purposes
- personal use of information

Approximately 75% of users use of information relates to either current or future changes to the workplace that may result in improved workplace health and safety.

Respondents rated the CCOHS Inquiries service very highly for all performance indicators, such as timeliness, ability of staff, courtesy of staff, along with the overall satisfaction with the service. Ratings for CCOHS for overall satisfaction is 86%, a much higher rating compared to 56% for the sample of federal departments providing an information service. The level of satisfaction with CCOHS products and services for this report appear in Citizens First 2000 (Erin Research) [1].

1 Spears, George and Kasia Seydegart of Erin Research Inc. Citizens First 2000. For the Public Sector Service

CCOHS' 2004 client feedback indicates an overall satisfaction rating of 4.6 on a scale of 5 for clarity, completeness, usefulness and timeliness. This is consistent with prior year results. One of the unique features of the Inquiries service is that calls are received directly by a highly skilled Inquiries Officer. The needs of the caller are more accurately assessed by this method so the most useful information can be provided. Callers are pleased they have direct access to assistance rather than redirected from one person to another person or to a lengthy voice mail system. The narrative comments on the feed back cards indicate the strong appreciation for this personal service.

"Thank you for the information, it has been very helpful in assisting with drafting a policy to handle employees' confidentiality with regard to AIDS"

"The material on your site is very useful and a great asset to companies who are developing a safety program in their workplace."

Information obtained from CCOHS is shared with many people, so the reach is far greater than the usage statistics. For example in 2004, 85 requests were received for copyright publication. As a result, information was duplicated over 216,000 times and potentially shared with many more individuals. The organizations included government departments, companies, unions, health care organizations and educational institutions.

CCOHS provides timely information on areas of concern to Canadians. In 2003-4, Canadians have been concerned about mould and vermiculite insulation and asbestos. In addition, other topics of interest include the following:

- What are the health hazards of mold & how do I deal with it?
- I've found some loose asbestos in the building materials at home/work. How dangerous is it, & what do I do with it?
- The air in my office/ factory/ shop is awful. What can I do about it?
- I'm facing harassment & potential violence from my employer/ co-worker/ employee. What can I do about it?
- My boss is asking me to lift a heavy load all by myself. Do I have to? Can he force me to do so?
- Do I have to make a new MSDS for a chemical product I'm importing from overseas?
- I'm starting a new business & need info to put a basic OH&S program together - can you help?

OSH Answers

OSH Answers is a bilingual web-based information service which covers over 600 topic areas in occupational health and safety. OSH Answers covers many topic areas in occupational health and safety.

Over 3,150 questions and answers are on the website, which answered over 3.7 million inquiries on health and safety this year.

Delivery Council and the Institute of Public Administration of Canada, 2001.

The information is presented in a Question-and-Answer format and the topics are based on questions that the Inquiries Service has received over the past 25 years.

The purpose of OSH Answers is to:

- promote occupational health and safety in Canada.
- provide Canadian workers and workplaces the answers to common occupational health and safety and environmental health concerns.
- provide basic occupational health and safety and environmental health information to help users to make informed decisions while addressing and resolving practical workplace concerns.
- share on the Internet occupational health and safety information for the benefit of Canadian and other workers throughout the world.
- make the occupational health and safety information readily accessible to new users including students, family members, and other people who are not in the workforce yet or who have not had much or any exposure to workplace health and safety issues.

The target audiences for the OSH Answers are the workers, managers, supervisors, joint health and safety committee members who are the "end users" of the information in the workplace. In addition, employers, policy makers, family. This program has been extremely successful by serving approximately 1,178,000 inquirers and responding to over 3.7 million questions in 2003-2004.

The feedback received by website users indicate that the information is being shared with others, on average 10 other people in their organization. Seventy two per cent of respondents indicated that the use of information from CCOHS related to either current or future changes to the workplace that may improve occupational health and safety. This suggests that the information available on CCOHS web site is being used to improve workplace health and safety and thus decrease the number of work-related injuries and deaths.

CCOHS goal to satisfy inquiries users and to share as much information as possible in order to affect change in Canadian workplaces is being achieved. In order to make the service more accessible, selected OSH Answers are being offered in Spanish.

Performance Indicator: Provision of databases in useable formats

New publications are produced to meet the expressed needs of Canadians.
Publications are an inexpensive method of getting specialized information directly to workers to be used at the worksite.

CCOHS provides products in various formats to satisfy the needs of the clients.

Information is available in paper copy, Internet, intranet, web, compact disc formats and DVD. Electronic delivery of information is presented in highly useable and searchable formats to serve the client. CCOHS provides over 60 databases within its product line. New and revised publications are developed each year to meet the needs of Canadian Workers. New

editions of several Health and Safety guides were published in 2003-2004, including *Warehouse Workers Safety Guide, Indoor Air Quality Health and Safety Guide* and *Grounds Keepers Safety Guide*. The *Emergency Response Guide* and *Health and Safety Guide for Libraries* were published this year. Each year over 14,000 copies of various guides are sold throughout Canada.

Our evaluation revealed that purchasers of CCOHS Health and Safety Guides, - 92%, of them state that the guides are being used to improve health and safety.

CCOHS offers a broad range of products in various formats, including the Internet. The contents of many databases are updated regularly. In addition, the user interface for the internet based products was replaced with powerful new search interface with cross-database searching, "Subscriber Extras" and a monthly Chemical Notification Service.

Number of Persons in Organization Using CCOHS Information

Product	1 to 10 (%)	11 to 100 (%)	101 to 1000 (%)	more than 1000 (%)
MSDS, ChemInfo	56	26	15	3
Chempendium	69	22	6	3
RTECS	83	7	7	3
OSHLINE, NIOSHTIC	58	16	11	16
OSH Candata	64	29	7	0
Health and Safety Guides	87	13	0	0
OHS Legislation	69	28	3	0
INCHEM	90	10	0	0
INTOX	80	0	0	20
All products	67	21	9	4

Source: Survey of CCOHS customers

Data on the number of years purchasers have been buying CCOHS products and the frequency with which the products purchased are used are reflective of the relevance and usefulness of products. Overall, 73% of product users purchased the product for over three years.

Performance Indicator: Increase the availability of unbiased and reliable health and safety resources for Canadians

CCOHS maintains current information and provides unbiased information to Canadian workers and workplaces. The tripartite structure of its Council, comprised of representatives from labour, business and governments, directs the provision of unbiased CCOHS services. Council meets three times a year to review operational plans and provides input from its constituents. Canadians benefit for the high quality directions set by the governors that is reflected by the development of programs and unbiased information that can be used to improve occupational health and safety. Co-operative arrangements with

international organizations help CCOHS to secure up-to-date world-wide information on workplace related illness and injury prevention. The relevant international information is provided to Canadians. A summary of the products and services is available at: http://www.ccohs.ca/products/subject.html .

In 2004, CCOHS expanded its delivery of courses to include internet based e-learning courses. CCOHS provides person to person training courses.

CCOHS works with international organizations to secure up to date information for the benefit of Canadians. For example CCOHS developed a web portal for the World Health Organization (WHO) Collaborating Centres in Occupational Health http://www.whoocchealthccs.org . This portal provides each national collaborating centre with a site to present its own occupational health information, and links to other information within their country. This web portal that was recently developed is in addition to the CIS Centres Information Network http://www.ciscentres.org . CCOHS also represents Canada at the Tri-National Working Group of Government Experts in Occupational Health and Safety and Health. This initiative was organized under the provisions of the North American Agreement on Labour Cooperation (NAALC). CCOHS is the Canadian representative in two of the four Technical Working Groups formed – Developing a Tri-national Website and Hazardous Substances. CCOHS maintained and enhanced a website to facilitate communications among working group members from Canada, USA and Mexico, and to provide OSH information from the three countries. http://www.naalcosh.org/index_e.htm

The purpose of CanOsh is to enable Canadians to easily and independently locate Canadian occupational safety and health (OSH) information for the purpose of legal compliance, improving workplace health and safety practices and ultimately to facilitate the acquisition of information required for reduction in workplace fatalities, injuries and illnesses. It is designed to provide Canadians with a convenient and efficient way to access the health and safety information provided by the federal, provincial and territorial government agencies responsible for OSH, Workers' Compensation Boards and CCOHS. This site can be reached at http://www.canoshweb.org/. By using this site, Canadians can easily search and navigate 14 governmental jurisdictions and multiple websites.

CanOSH

A national website for the 14 governmental jurisdictions of Canada will help Canadians negotiate easily through the maze of regulations and information on occupational health and safety, compensation and labour.

www.canoshweb.org

CCOHS is the Workplace Health partner of the Canadian Health Network (CHN). CHN's mission is to support Canadians to make informed choices about their health by providing access to multiple sources of credible and practical e-health information. CCOHS has selected, catalogued and developed over 1,000 resources. CCOHS also fosters a growing network of organizations involved in workplace health and wellness issues. CCOHS hosts an on-line

As a partner of the Canadian Health Network, CCOHS is developing workplace health information for use by Canadians as part of an integrated national health information service.

discussion forum for the affiliates and has developed an electronic bulletin newsletter called Health@Work. The Work Place Health Center is promoted to the network and at various venues throughout Canada. CCOHS also actively participated in the national Healthy Workplace Steering Committee and Healthy Workplace Week. This included the "Resource Well" section of the Healthy Workplace Week website http://www.healthyworkplaceweek.ca . One example of a collaboration is a *Workplace Stress Resource Guided* developed with the Hamilton Public Library.

Details of other partnerships and collaborations that help contribute to this objective can be found in the Centre's Annual report which is available on our website http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html.

The Health and Safety Report – e-Newsletter was developed to provide Canadians with a monthly electronic newsletter with current OSH information. A readership survey was conducted in 2004 to evaluate the impact and the effectiveness of the service on workplace health and safety. The results of the survey indicated the report was useful in the following ways:

- 75% to implement change in the workplace occasionally and frequently
- 71% occasionally/frequently use the information for their own organization's newsletter
- 62% use it for their Health and Safety Committee
- 55% have used it occasionally or frequently to develop their own policies and procedures
- 72% share the report with 3 or more people

Some of the topics recently covered include:

- Balancing hurried families and the changing workplace
- Let there be (proper) light
- West Nile Virus
- Partnering to work safe in Saskatchewan
- Hazard Alerts

Subscriptions to this free service can be submitted to: http://www.ccohs.ca/resources/communications/mailinglists/enews.html . CCOHS has over 4,500 subscriptions to this service and continues to grow at a significant rate each quarter.

Performance Indicator: World wide recognition as a leading contributor to the advancement of occupational health and safety

As the national occupational health and safety information repository, CCOHS encourages and supports exchanges of information with leading international health and safety centres throughout the world. This includes our role as a National Centre of the International Occupational Safety and Health Information Centres, International Labour Organization. International databases are maintained and made available to Canadians. CCOHS developed and hosts a portal on the World Wide Web in which the "National Centers" and "Collaborating Centres" of the ILOs Centre international d'informations de sécurité et de santé au travail (CIS) have their own pages, links to their institutional Websites and other

reliable websites in their respective countries. To encourage international collaboration, a discussion group is also part of this service.

CCOHS creates information and distributes 60 databases. A summary of these products is shown on our website http://www.ccohs.ca/products/subject.html . Through arrangements with many international organizations, CCOHS obtains the latest global health and safety information to share with Canadians.

The recognition of CCOHS as a world leader in the advancement in occupational health and safety is demonstrated by partnerships with world organizations. For example, CCOHS is responsible for the production of IPCS Intox, which is the World Health Organizations (WHO) International Programme on Chemical Safety (IPCS). More than 100 experts from 75 countries are involved in the project. The aim is to improve the ability of countries to deal with emergencies arising from toxic exposure. Another project is the INCHEM, also produced through co-operation with WHO. This information is essential for the sound management of chemicals affecting the environment and human health.

Another example is the enhancement of occupational health and safety in Brazilian Industry. CCOHS is a member of a consortium of Canadian public and private sector organizations forming a Brazilian Canadian partnership to address occupational health and safety needs within selected industrial sectors in small and medium sized enterprises in Brazil.

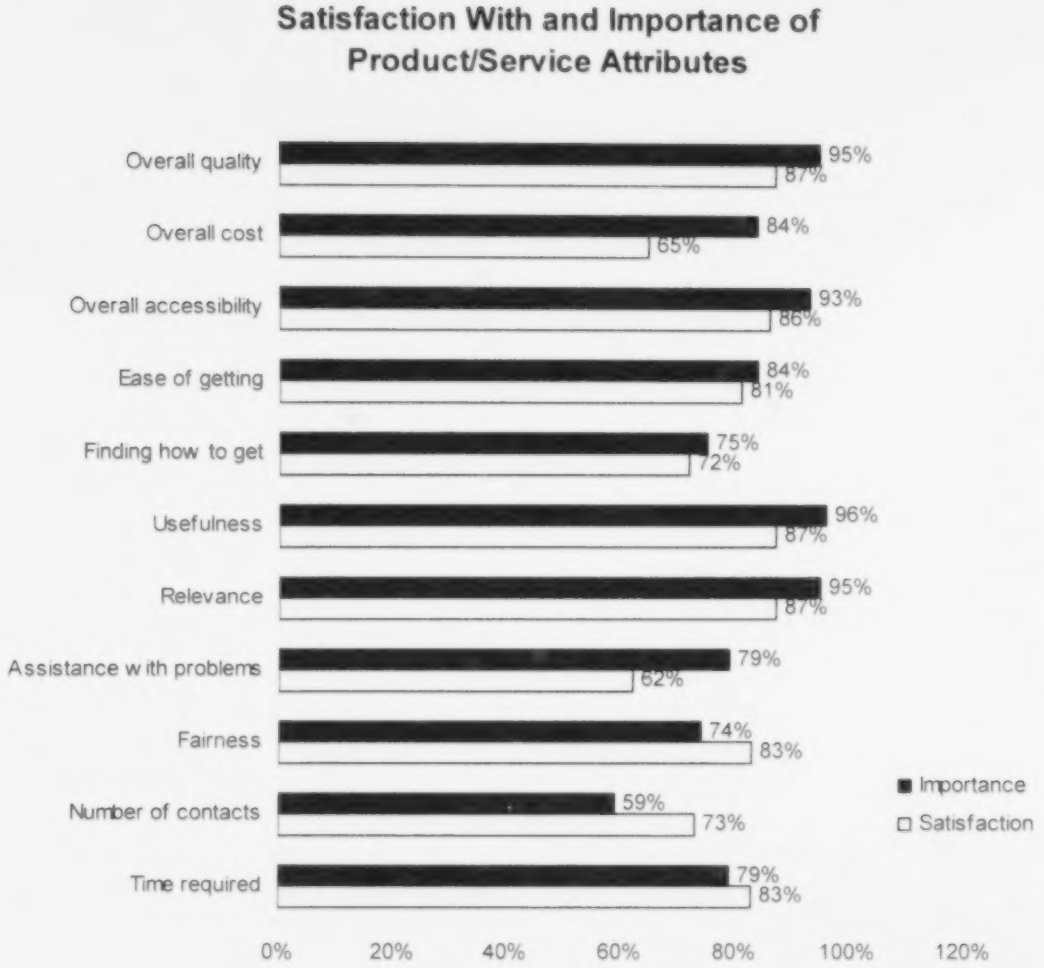
Performance Indicator: level of satisfaction/confidence by labour, business and all levels of government in the quality and impartiality of the Centre

The tripartite Council of Governors, composed from representatives of labour, business and governments, assures the unbiased and relevant nature of CCOHS services. Council meets three times a year to review operational plans and provides input from its constituents. The satisfaction of the stakeholders can be demonstrated by the many collaborative projects completed throughout Canada. Details are available in our annual report http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html .

The quality of the Centres products as measured in an independent evaluation study rates the over all satisfaction as follows for percentage very or fairly satisfied:

Product	Usefulness	Clarity	Scientific Validity	Reliability of Information
All products	84%	88%	83%	87%

In 2004, CCOHS had an independent client satisfaction survey completed to measure the satisfaction with services and products, in keeping with the Common Measurement Tool and Citizen's First Research. The purpose is to identify satisfaction with various product /service attributes and compare to the importance of these attributes. This can be used as a baseline for future client satisfaction research. Overall, performance scores are high and are summarized below.



The support of various levels of government and industry can be demonstrated by various collaborative projects lead by CCOHS during the year. Some of the initiatives include:

- Ontario Ministry of Labour: Occupational Exposure Limits Guide for Small Business. The publication will explain the basic occupational regulations regarding hazardous materials and provide practical information on control measures that can be utilized by small business to reduce the number of workplace injuries and illness.
- National Young Worker Web Site: In collaboration with the Canadian Association of Administrators of Labour Legislation (CAALL) this web portal was designed to help prevent injuries and illnesses on the job by assisting young workers to find relevant information. It provides one point of access to information from all Canadian jurisdictions on young workers OSH issues, for young workers, teachers and parents. The site can be viewed at www.jobsafecanada.ca .

- Canadian Health Network: Workplace Health Affiliate
  http://www.ccohs.ca/headlines/text59.html
- Transport Canada: Security and Emergency Preparedness Bookshelf CD-ROM. Contains information about pertinent legislation, equipment, guidelines etc.
- Canadian Agricultural Safety Association: assisted in a cross-country consultation to determine current knowledge and attitudes regarding health and safety in the agricultural industry in Canada.
- Alternative Products Database for Public Works and Government Services Canada: to assist with choosing products that are effective, but less hazardous.
- Customized courses for private companies and government organizations
- Presentations and representations at various conferences and events for labour, business and government throughout Canada.

Information about these and other collaborative projects is included in our annual report. The continued support of government, business, and all levels of government is a strong indicator of satisfaction with CCOHS.

Performance Indicator: Recognition of Occupational Health and Safety in Educational Institutions

Academic Support Package

In order to increase the knowledge of youth as future workers and future leaders in industry, the Academic Support Package was developed. The CCOHS Academic Support Program (ASP) is offered exclusively to universities and colleges as both a tool to educate students about environmental and occupational health and safety and as a guide to assist Universities and Colleges in their efforts to achieve a safe and healthy working environment. In the ASP program there are 96 universities and colleges, many of them very prominent, serving over 3 million students, faculty and staff.

- Health and safety in the workplace is being promoted through the education system by making CCOHS information available to students and faculty through the *Academic Support Package*.
- The databases were made available to over 3 million students and faculty in 2003-2004
- Over 96 post secondary institutions participate

Since youth are at a high risk of accidents in the workplace, this information will help to provide technical data and increase awareness of the wealth of resources available.

- *"We make available several key products and research guides to develop our students' knowledge and skills about environmental and occupational health and safety... One of the most popular is OSHLINE™ with NIOSHTIC..."*

CCOHS also established an occupational health and safety scholarship fund in the memory of Dick Martin, a pioneer of workplace health and safety in Canada.

- Canadian statistics show that one in seven young workers is injured on the job. Leading causes of death among young people include machine injuries and electrocutions

Information about the program and the winners for 2004 is posted at http://www.ccohs.ca/ccohs/releases/DMSA_2003Winners_7May04.html It is funded through private donations. This program is promoted to 26 post secondary schools across Canada, and provides monetary awards to students studying occupational health and safety.

C. Key Reviews

During the period of this report, there was one review of client satisfaction and a web survey. All reports, evaluations and reviews can be accessed at: http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html .

D. Modern Comptrollership

CCOHS completed its Modern Comptrollership Capacity Assessment. The complete report is available at http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html. The modern comptrollership initiative is an opportunity to identify elements of comptrollership that could be improved at CCOHS. The ratings were reflective of CCOHS as a young organization (under 25 years) and one that has had limited ability to progress as an institution because of the serious financial difficulties experienced during the past decade. The additional funding received recently has resolved the past financial problems.

CCOHS has been working on the action plan during 2003-4. During this fiscal year, CCOHS successfully completed a customer satisfaction survey and web survey, training on performance measurement and integrated risk management. Also, ethics and values policies were completed. CCOHS is committed to the principles of the modern comptrollership initiative and is continuing to enhance its performance in the key performance elements.

Section III. Consolidated Reporting

Listing of Statutory and Departmental Reports

- Canadian Centre for Occupational Health and Safety Council of Governors' Annual Report to Parliament 2003-04.
- Report on Plans and Priorities 2003-04
- Program Evaluation and Cost Recovery Study 2001
- Modern Comptrollership Capacity Assessment 2002
- Customer Satisfaction Research Report 2004

These items are available at http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html .

Section IV

Financial Performance Overview

Revenues from sales of products and services were slightly lower than last year, due to a general decline in sales, foreign exchange fluctuations, sales to government clients and the increased cost in keeping pace with technology. Appropriations were consistent with prior years.

CCOHS continues to generate approximately 50% of its budget from the sale of products and services. Expenditures are consistent with prior years. However, additional one-time expenditures were incurred relating to the move to a new location on August 8, 2003. CCOHS carefully monitors its expenditures and adjusts for changes in revenues as required.

One time funding for various modern comptrollership projects was received during the year. The audited financial statements are available in Section VI, Part C.

Financial Summary Tables

The following tables are applicable to CCOHS:

Table 1 Summary of Voted Appropriations 23
Table 2 Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 23
Table 3 Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 24
Table 4 Respendable Revenues 24
Table 5 Contingent Liabilities 25
Table 6 Other Information: Summary of Revenue, Expenses and Appropriations. 26
Table 7 Other Information: User Fees 27

Table 1

Summary of Voted Appropriations
Authorities for 2003-04 Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority ($ millions)

Vote	2003-04		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Vote 20	4.0	4.0	3.8
Supplementary Estimates (A)	-	-	-
Supplementary Estimates (B)	-	0.1	0.1
Adjustments and transfers	-	0.1	0.1
Total Department	4.0	4.2	4.0

Additional funding was received during the year for the modern comptrollership initiatives relating to training and a customer survey. In addition, amounts were received for vote 5 and roll over provisions.

Table 2

Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 2003-04
($ millions)

Business Line	FTE	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
CCOHS	87	8.3	-	-	8.3	4.3	4.0
Total Authorities	87	8.5	-	-	8.5	4.3	4.2
Actuals	87	7.8	-	-	7.8	3.8	4.0
Other Revenues and Expenditures							
Other Non-respendable Revenues							-
Total Authorities							-
Actuals							-
Cost of services provided by other departments							0.7
Total Authorities							0.7
Actuals							0.7
Net cost of the Program							4.7
Total Authorities							4.9
Actuals							4.7

Expenditures were lower due to declines in revenues. Revenue estimates are generally high and are only estimates. Expenditures relating to revenue generation are lower when revenues decline. The cost of services provided by other departments represents accommodation services provided by PWGS and audit services provided by the OAG.

Table 3
Historical Comparison of Total Planned to Actual Spending
($ millions)

Business Line	Actual 2001-02	Actual 2002-03	2003-04 Planned Spending	2003-04 Total Authorities	Actual
CCOHS	3.2	4.1	4.0	4.2	4.0
Total	**3.2**	**4.1**	**4.0**	**4.2**	**4.0**

Table 4

Respendable Revenues

($ millions)

Business Line	Actual 2001-02	Actual 2002-03	2003-04 Planned Spending	2003-04 Total Authorities	Actual
CCOHS	4.4	4.1	4.3	4.3	3.8
Total	**4.4**	**4.1**	**4.3**	**4.3**	**3.8**

Respendable revenues represent monies generated from the sale of goods and services. CCOHS generates approximately 50% of its operating budget from its cost-recovery activities. Sales of goods and services are impacted by general market conditions, foreign exchange fluctuations, government budgets, changes in technology, and competition.

Table 5
Contingent Liabilities

Claims and Pending and Threatened Litigation:

As of March 31, 2004, there were no outstanding contingent liabilities against the Canadian Centre for Occupational Health and Safety

Other Liabilities:

Vacation Pay	$ 336,364
Employee Termination Benefits	$ 652,862
Total	$ 989,226

Vacation Leave:

Employees are permitted to accumulate unused vacation leave from year to year to a maximum of 30 days. These costs are recognized only when paid.

Employee Termination Benefits:

Employee termination benefits are calculated for all employees on the basis of two weeks pay for the first complete year of continuous employment and one-week pay for each additional complete year of continuous employment. These costs are recognized only when paid.

Sick Leave:

Employees are permitted to accumulate unused sick leave. However, such sick leave entitlements do not vest and can be used only in the event of illness. The amount of accumulated sick leave entitlements, which will become payable in future years cannot reasonably be determined and accordingly have not been recorded in the information provided. Payments of sick leave are included in current operations as incurred.

Pension Plan:

Employees participate in the Public Service Superannuation Plan administered by the Government of Canada. The employees and the Canadian Centre for Occupational Health and Safety contribute to the cost of the Plan. The Centres contributions are charged to expenditure on a current basis and represent the total liability of the Centre.

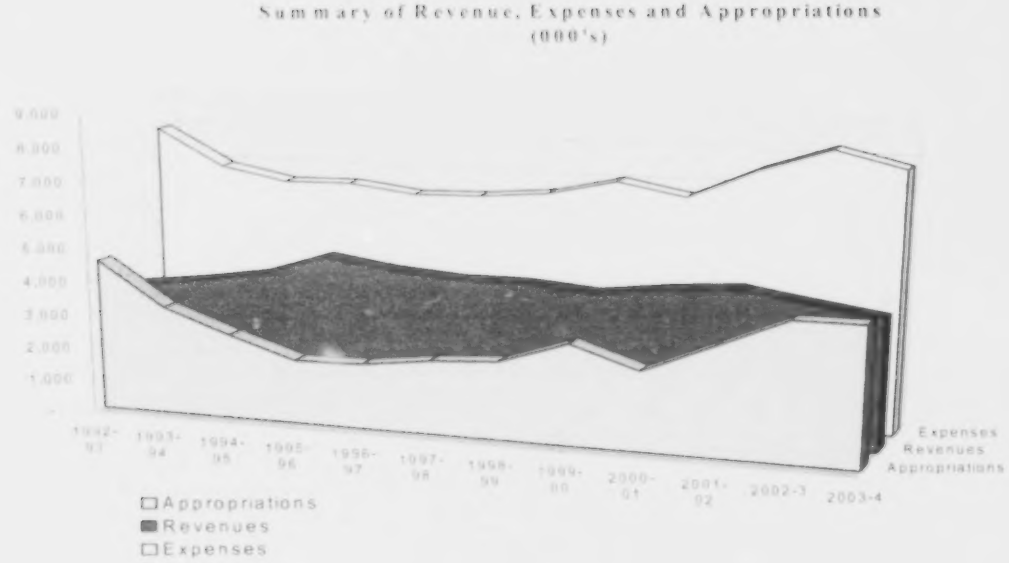


Table 6 – Other Information (applicable only for CCOHS)

Summary of Revenue, Expenses and Appropriations

($000s)	Actual 1993-94	Actual 1994-95	Actual 1995-96	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Actual 1999-00	Actual 2000-01	Actual 2001-02	Actual 2002-03	Actual 2003-04
Revenues	3,671	3,984	4,649	4,373	4,226	4,239	4,086	4,328	4,485	4,185	3,910
Expenses	6,915	6,532	6,575	6,340	6,399	6,578	7,044	6,688	7,589	8,275	7,806
Appropriations	3,244	2,548	1,926	1,967	2,222	2,359	3,043	2,400	3,276	4,156	4,173

Table 7 Other Information: User Fees

A. User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	Date Last Modified[B]	2003-04					Planning Years		
				Forecast Revenue ($000)	Actual Revenue ($000)	Full Cost ($000)	Performance Standard	Performance Results	Fiscal Year	Forecast Revenue ($000)	Estimated Full Cost ($000)
Suscriptions- CCINO disc	(O)	*Canadian Centre for Occupational Health and Safety Act for all user fees*	*1997/98*	Indicate the projected revenue for 2003-04 in $000	653,046	824,821	*Baseline study Customer Satisfaction Research measured client expectations* *http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html*	Outlined in detail in Customer Satisfaction Research.	2004-05 2005-06 2006-07	650,000 650,000 650,000	825,000 825,000 825,000
Subscription – Specialty Products	(O)		*1997/98.*		273,118	204,384	*As above*	As above	2004-05 2005-06 2006-07	275,000 275,000 275,000	205,000 205,000 205,000
CCINFOWEB	(O)		*1997/98.*		672,980	824,821	*As above*	As above	2004-05 2005-06 2006-07	673,000 673,000 673,000	825,000 825,000 825,000
Specialty products – web	(O)		*1997/98*		516,418	260,126	*As above*	As above	2004-05 2005-06 2006-07	517,000 517,000 517,000	261,000 261,000 261,000
Publications	(O)		*1995*		111,478	119,690	*As above*		2004-05 2005-06 2006-07	135,000 135,000 135,000	120,000 120,000 120,000
Miscellaneous	(O)		N/A		15,350	0	*Not applicable/not usual cost recovery fees*	*Not applicable/not usual cost recovery fees*	0		
Collaborative Projects	(O)		N/A		615,576	514,812	*Specific objectives as outline in the memorandum of understanding (MOU) with the client*	Payment made based upon deliverables in MOU	2004-05 2005-06 2006-07	620,000 620,000 620,000	515,000 515,000 515,000
CCOHS Corporate Reports for further details on products and CCOHS in the annual report				Sub-Total (R) Sub-total (O) Total	Sub-Total $0 (R) Sub-total (O) 2,857,986 Total 2,575,986	Sub-Total (R) $0 Sub-total (O) $2748,654 Total$2748,654			2004-05 Sub-total: 2005-06 Sub-total: 2006-07 Sub-total:	2,870,000 2,870,000 2,870,000	2,751,000 2,751,000 2,751,000

Section V: Departmental Overview

Mandate, Vision and Mission: The Canadian Centre for Occupational Health and Safety (CCOHS) was created in1978 by the *Canadian Centre for Occupational Health and Safety Act* (R. S., 1985, c. C-13) which mandates the Centre to promote the fundamental right of Canadians to a healthy and safe working environment.

CCOHS is Canada's national resource for occupational health and safety information. It serves to promote health and safety in the workplace, to help establish high standards for occupational health and safety, and to foster consultation and co-operation among governments, labour and employers to reduce or eliminate occupational hazards.

The vision is for CCOHS to become the preferred occupational health and safety information resource centre that will enable Canadians to easily acquire high quality services.

CCOHS is accountable to Parliament through the Minister of Human Resources and Skills Development. It is a departmental corporation under Schedule II of the *Financial Administration Act*.

Objectives

To provide Canadians with information about occupational health and safety which is trustworthy, comprehensive, and intelligible. The information facilitates responsible decision-making, promotes changes in the workplace, increase awareness of the need for a healthy and safe working environment, and supports education and training.

Strategic Priorities

CCOHS is governed and directed by a tripartite Council of Governors comprised of members from labour, business and government leaders representing their respective constituents across Canada. The Council meets three times a year to review policy and monitor progress of CCOHS. In January 1997, the Council adopted the following set of guiding principles for the Centre's future, which have been supported by federal, provincial and territorial Ministers responsible for occupational health and safety:

> The *Canadian Centre for Occupational Health and Safety Act* allows the Centre to undertake a broad range of activities "to promote the fundamental right of Canadians to a healthy and safe working environment".
>
> The Council of Governors intends these principles to guide the Centre for the short to mid term and to allow for continued

CONFERENCES & EXHIBITIONS

CCOHS participated in the following conferences and exhibitions during fiscal 2003 - 2004

HEALTH AND SAFETY 2003 CONFERENCE AND TRADE SHOW
Toronto, ON

4TH ANNUAL OH&S SAFETY CONFERENCE
Charlottetown, PEI

NEWFOUNDLAND AND LABRADOR INDUSTRIAL SAFETY AND HEALTH ASSOCIATION
St. John's, NL

RESPONSIBLE CARE CONFERENCE
Miami, FL, USA

NAOSH WEEK 2003 NATIONAL LAUNCH
Edmonton, AB

25e CONGRÈS DE L'ASSOCIATION QUÉBECOISE POUR L'HYGIÈNE, LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (AQHSST), « CULTURE PRÉVENTIVES – DES ATTITUDES...AUX HABITUDES! »
Trois-Rivières, Québec

AMERICAN INDUSTRIAL HYGIENE CONFERENCE AND EXPOSITION (AIHCE)
Dallas, TX, USA

ONTARIO ENVIRONMENTAL TRADESHOW
Toronto, ON

TRANSPORTATION HEALTH AND SAFETY ASSOCIATION 60TH ANNUAL GENERAL MEETING (THSAO)
Toronto, ON

ENVIRONMENT AND ENERGY CONFERENCE (EECO) 2003
Toronto, ON

THE EDUCATION SAFETY ASSOCIATION OF ONTARIO (ESAO) ANNUAL HEALTH AND SAFETY CONFERENCE AND TRADE SHOW
Toronto, ON

FEDERATION OF CANADIAN MUNICIPALITIES (FCM)
Winnipeg, MB

CANADIAN INTERNATIONAL PETROLEUM CONFERENCE/ GAS AND OIL EXPOSITION 2003 (GO EXPO)
Calgary, AB

ROGERS KITCHENER CALL CENTRE "WELLNESS WEEK"
Kitchener, ON

WEST NIAGARA COMMUNITY SAFE-FUN FAIR
Grimsby, ON

CANADIAN LIBRARY ASSOCIATION (CLA) CONFERENCE
Toronto, ON

14TH WORLD CONFERENCE ON DISASTER MANAGEMENT
Toronto, ON

CAMPUS SAFETY, HEALTH AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT ASSOCIATION EXECUTIVE (CHSEMA)
Nashville, TN, USA

growth in cost-recovery.

1. The Council reconfirms its support and commitment to the CCOHS and the valuable role the Centre provides to Canadian workers and employers. Further, the Council recognizes the importance of its tripartite nature in governing the Centre.

   The Centre is to continue to serve as a source of excellence for unbiased technical information and expertise to support labour, employers, and governments in maintaining safe and healthy workplaces.

   The Centre is to continue to provide critical analysis and interpretation of occupational safety and health information.

   Further, the three caucuses recognize the critical importance of maintaining a free inquiry service to support the right of working Canadians to a healthy and safe working environment.

2. The Council and the Centre shall communicate to respective Ministers regarding the excellence and role of the Centre in order to obtain broad public policy support and guidance.

3. The Council recognizes the high standard and non-partisan nature of the Centres undertakings. It recommends the Centre continue in its consulting and research efforts, while meeting the test of fairness in a competitive world. Joint funding of projects that target key areas of information needs should be a special focus of these efforts.

   The Council urges all governments and other organizations to consider the Centre as a potential source of consulting and research services.

4. The Council urges governmental and non-governmental organizations, including labour and employers, to work in partnership with the Centre to provide public access to the Centres CD-ROM, Internet and other services.

CONFERENCES & EXHIBITIONS
continued

39TH IUPAC CONGRESS AND 86TH CONFERENCE OF THE CANADIAN SOCIETY FOR CHEMISTRY
Ottawa, ON

AWCBC / AASCIF CONGRESS/CONVENTION
Vancouver, BC

SCHOOL-WORK TRANSITION CONFERENCE AND TRADE SHOW
Hamilton, ON

OCCUPATIONAL & ENVIRONMENTAL MEDICAL ASSOCIATION CONFERENCE
Toronto, ON

HEALTH, WORK & WELLNESS CONFERENCE 2003, "LEADING BY EXAMPLE"
Gatineau, Quebec

32nd ONTARIO OCCUPATIONAL HEALTH NURSES ASSOCIATION (OOHNA) CONFERENCE
London, ON

HEALTH AND SAFETY LAW CONFERENCE 2003 (LANCASTER HOUSE)
Toronto, ON

CANADIAN ENVIRONMENTAL AUDITORS ASSOCIATION (CEAA) CONFERENCE
Ottawa, ON

WORKERS HEALTH, SAFETY AND COMPENSATION COMMISSION (WHSCC) HEALTH AND SAFETY CONFERENCE 2003
Saint John, NB

HAMILTON'S HEALTHY WORKPLACE WEEK – WORKPLACE CHALLENGE KICK-OFF EVENT
Hamilton, ON

SOCIETY FOR CHEMICAL HAZARD COMMUNICATION (SCHC) FALL MEETING
Arlington, VA

HAMILTON SPECTATOR HEALTH AND WELLNESS FAIR
Hamilton, ON

OCCUPATIONAL HYGIENE ASSOCIATION OF ONTARIO (OHAO) FALL MEETING
Toronto, ON

ASSOCIATION OF WORKERS' COMPENSATION BOARDS OF CANADA (AWCBC) PUBLIC FORUM
Montreal, QC

CANADIAN SOCIETY OF SAFETY ENGINEERING (CSSE) CONFERENCE
Saskatoon, SK

ONTARIO HOSPITAL ASSOCIATION CONFERENCE (OHA)
Toronto, ON

ELECTRICAL & UTILITIES SAFETY ASSOCIATION – LEADERS' FORUM SERIES CONFERENCE
Toronto, ON

REGISTERED NURSES OF ONTARIO ASSOCIATION, "HEALTHY WORKPLACE IN ACTION 2003" CONFERENCE
Toronto, ON

5. The Council recommends the Centre consider the future possibility of gathering and disseminating occupational health and safety statistical information.

6. The Council recognizes that the Centre has become a national repository for MSDS, and efforts to encourage companies to continue to supply data sheets to the Centre will continue, where practicable and feasible.

7. The Council recommends that health and safety materials be available in the form most useful to the user, including hard copy.

8. The Council encourages the development of partnerships, tailored to specific jurisdictions, that enhance the visibility and distribution of CCOHS information. This could also include co-operation between various government inquiry services.

9. The Council recommends that jurisdictions and others systematically provide all technical, research, guidelines, codes of practice, and best practices to the Centre.

CONFERENCES & EXHIBITIONS
continued

HEALTH & SAFETY CONFERENCE OF ALBERTA
Calgary, AB

HEALTHY INDOORS PARTNERSHIPS CONFERENCE
Montreal, Quebec

MANITOBA SAFETY COUNCIL ANNUAL OH&S CONFERENCE
Winnipeg, MB

ONTARIO LIBRARY ASSOCIATION (OLA) CONFERENCE
Toronto, ON

SASKATCHEWAN SAFETY COUNCIL: 31ST ANNUAL INDUSTRIAL SAFETY SEMINAR
Saskatoon, SK

HUMAN RESOURCE PROFESSIONAL ASSOCIATION OF ONTARIO (HRPAO) CONFERENCE AND TRADE SHOW
Toronto, ON

MAPLE LODGE FARMS TOTAL WOMAN SHOW
Hamilton, ON

EMPLOYERS ADVOCACY COUNCIL: SAFETY GROUP LEADERSHIP CONFERENCE
Cambridge, ON

NOVA SCOTIA SAFETY COUNCIL 22ND ANNUAL CONFERENCE & TRADESHOW
Halifax, NS

MOL INDUSTRIAL INSPECTORS - WESTERN REGION CONFERENCE
Stratford, ON

SOCIETY OF PETROLEUM ENGINEERS CONFERENCE
Calgary, AB

The President and Chief Executive Officer (PCEO) and CCOHS staff are committed to following these principles and plan to fulfil the Council's strategic priorities for the Centre by ensuring CCOHS provides:

A. a confidential occupational health and safety inquiries service to Canadians;

B. economical fee-for-service occupational health and safety products and services which are delivered by various means, including:

- Compact Disc - Read Only Memory (CD-ROM)
- Digital Video Discs (DVD)
- accessible computerized information services
- publications and guides
- training
- memberships;

C. non-biased occupational health and safety information;

D. a national occupational health and safety collaborating centre for the 14 Canadian jurisdictions and serving as Canada's representative as an international centre (i.e.

World Health Organization, International Occupational Safety and Health Information Centre);

E. a national occupational health and safety information repository.

Business and Service Line and Organization Composition

Business Line: CCOHS is Canada's national institute, which promotes the fundamental right of Canadians to a healthy, and safe working environment. The Centre is independent from other federal and provincial departments and maintains a tripartite (labour, business, and government) governing council to help ensure that intelligible, unbiased information, studies and analyses are delivered to Canadians and their workplaces. Information is provided to clients via a toll-free telephone-based inquiries service or on a fee-for-service basis using the latest print and electronic technology. Information is gathered from numerous Canadian and international health and safety institutions and thereby provides Canadians with the most comprehensive, current, and reliable information. This collection of information is analysed and reorganized as products, services and solutions for distribution across Canada and to more than 60 countries.

Organizational Structure: CCOHS reports to the federal Minister of Labour. The Council of Governors are non-paid positions and hold their respective offices throughout Canada. The Chair of the Council is a non-paid position, which is currently occupied by the federal Assistant Deputy Minister, Labour. The President and Chief Executive Officer operates CCOHS from Hamilton, Ontario. CCOHS links its objectives and strategic priorities through an array of service lines.

Governance: The Centre is governed by a tripartite Council of Governors consisting of a Chair and Governors representing employers, labour, and Canadian governments (federal, provincial, and territorial). Four Governors represent workers; four represent employers, and up to thirteen represent provincial and territorial governments. The Chair represents the federal government. All are appointed by the Governor General -in-Council. The Council meets three times a year to discuss policy direction, priorities, review progress and approve guidelines.

Executive Management: The Centre is managed by its President and Chief Executive Officer who directs the work of CCOHS and ensures that occupational health and safety information products and services are provided to Canadians in a usable, widely accessible form and promoted to assist Canadians by informing them of their fundamental right to a healthy and safe working environment.

MEETINGS & COMMITTEES

CCOHS participated in the following:

SOCIETY FOR CHEMICAL HAZARD COMMUNICATION SPRING MEETING

CANADA'S HEALTHY WORKPLACE COUNCIL

CHN PROJECT MANAGERS COMMITTEE MEETINGS

CHN WORKING GROUPS AND SUBCOMMITTEES: INTRANET, FRANCOPHONE, INFORMATION AND CONTENT SPECIALISTS FORUM (I&CS FORUM)

HEALTHY WORKPLACE WEEK STEERING COMMITTEE

TDG GENERAL POLICY ADVISORY COUNCIL, Ottawa, ON

PMRA MEETING Ottawa, ON

TOXICOLOGY INFORMATION ROUND TABLE Wilmington, Delaware

WORKSHOP ON IMPLEMENTING THE GLOBAL HARMONIZATION SYSTEM IN CANADA, Toronto, ON

WHMIS COORDINATORS MEETING Ottawa, ON

ACGIH TLV COMMITTEE MEETING Toronto, ON

CSSE MEETING ON ERGONOMICS, Burlington, ON

PUBLIC SERVICE OHS COORDINATOR'S FORUM MEETING Ottawa, ON

ONTARIO HOSPITAL ASSOCIATION MEETING, Toronto, ON

Service Lines: Corporate management provides the direction and management of operations at CCOHS. This includes finance, facilities, human resources and collaborative arrangements with partners.

The Inquiries Service is a free national service available to Canadians to provide responses to their questions on topics related to occupational health and safety.

Health and Safety Products and Services provide health and safety products and services to businesses, labour organizations, governments and health and safety professionals.

Computer Systems and Services provide the technical structure and support services for the production and promotion of the products developed.

Marketing, Sales and Communications provide the promotion, communications and customer service for the products and services available from CCOHS.

PRESENTATIONS & WORKSHOPS

CCOHS participated in the following presentations and workshops during fiscal 2003 – 2004

PSAC NATIONAL COMPONENT ONTARIO REGIONAL SEMINAR
Presentation on CCOHS OSH Resources
Barrie, ON

SCHOOL OF OCCUPATIONAL HEALTH, MCGILL UNIVERSITY
Three hour course on Occupational Vibration Exposure

IAPA'S ANNUAL GENERAL MEETING
Presentation on "OSH Global Portals"
Toronto, ON April

IAPA CONFERENCE
Presentations on "Occupational Health and Safety Legislation" and "Discovering Workplace Health & Wellness on the Web"
Toronto, ON

INDUSTRIAL HYGIENE CONFERENCE
Presented a paper entitled "Global Prospective on Occupational Health and Safety"
Dallas, Texas

CANADIAN SOCIETY OF SAFETY ENGINEERS
Presentation on Job Safety Analysis
Burlington, ON

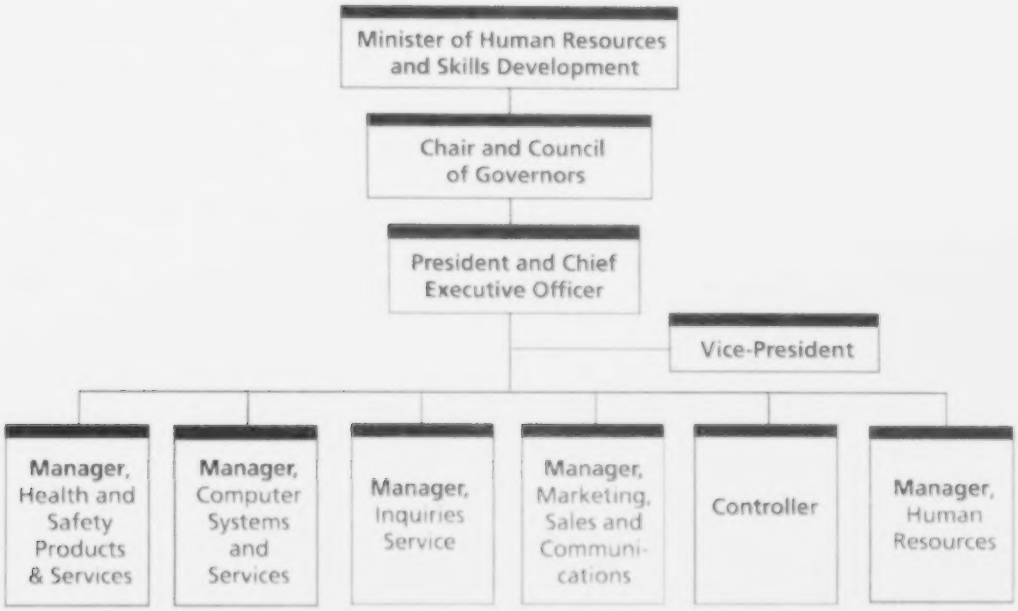
CANADIAN PYROTECHNIC COUNCIL ANNUAL SEMINAR
Presentation on "Health and Safety Resources on the Internet"
Toronto, ON

UNIVERSITY OF TORONTO
Lecture on Occupational Cancer
Toronto, ON

ELECTRICAL UTILITIES SAFETY ASSOCIATION (EUSA) LEADERS FORUM SERIES
Presentation on "Reliable OSH Resources on the Internet"
Toronto, ON

HEALTHY INDOORS PARTNERSHIPS CONFERENCE
Presentation on Indoor Air Quality Communication Needs
[illegible]

Organization Chart


Minister of Human Resources and Skills Development
Chair and Council of Governors
President and Chief Executive Officer
Vice-President
Manager, Health and Safety Products & Services
Manager, Computer Systems and Services
Manager, Inquiries Service
Manager, Marketing, Sales and Communi-cations
Controller
Manager, Human Resources

Section VI: Supplementary Information

A. Contacts for Further Information

For further information about this document or any of the products and services available from the Canadian Centre for Occupational Health and Safety please contact:

CCOHS
135 Hunter Street East
Hamilton ON L8N 1M5
Tel: 905-572-2981
1-800-668-4284 Canada and US
Fax: 905-572-2206
www.ccohs.ca

- S Len Hong
  President and Chief Executive Officer
  905-572-2981, ext 4433
  hongl@ccohs.ca

- P K Abeytunga
  Vice-President and Director General
  905-572-2981, ext 4537
  abey@ccohs.ca

- Bonnie Easterbrook
  Controller
  905-572-2981, ext 4401
  bonniee@ccohs.ca

- Anne Gravereaux
  Manager, Health and Safety Products and Services
  905-572-2981, ext 4487
  anneg@ccohs.ca

- Roger Cockerline
  Manager, Inquiries Service
  905-572-2981, ext 4523
  rogerc@ccohs.ca

- Eleanor Irwin
  Manager, Sales, Marketing and Communications
  905-572-2981, ext 4408
  eleanori@ccohs.ca

- David Brophy
  Manager, Computer Systems and Services
  905-572-2981, ext 4498
  davidb@ccohs.ca

- Louise Henderson
  Manager, Human Resources
  905-572-2981, ext 4404
  louiseh@ccohs.ca

B. Legislation Administered by Name of Department

The federal Minister of Labour has sole responsibility to Parliament for the following Acts:

Canadian Centre for Occupational Health and Safety Act R.S., 1985, c. C-13

C. Audited Financial Statements

- Canadian Centre for Occupational Health and Safety Audited Financial Statements are available in the Annual Report to Parliament 2003-4 at http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html

D. Listing of Statutory and Departmental Reports

- Canadian Centre for Occupational Health and Safety Council of Governors' Annual Report to Parliament 2003-04.
- Report on Plans and Priorities 2003-04

These items are available at *http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html* .

BUDGET DES DÉPENSES

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/22-2004
ISBN 0-660-62610-1

105-01147/

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

Rapport sur le rendement

Pour la période
se terminant le
31 mars 2004

L'honorable Joseph Volpe, C.P., député
Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

Table des matières

Sommaire 3

Section I : 4
A. Le message 4
B. Déclaration de la direction 5

Section II: Rendement du Centre 6
A. Contexte social 6
B. Résultats stratégiques 10
C. Examens clés 23
D. Fonction moderne du contrôleur 23

Section III : Rapports consolidés 24
Rapports législatifs et ministériels 24

Section IV : Rendement financier 25
Aperçu des résultats financiers 25
Tableaux financiers récapitulatifs 25
Sommaire des crédits votés 26
Comparaison du total des dépenses prévues aux dépenses réelles 26
Comparaison historique du total des dépenses prévues et réelles 27
Recettes disponibles 27
Passif éventuel 28
Autres données : Sommaire des recettes, dépenses et crédits 29
Autres données : frais d'utilisation 30

Section V : Aperçu du Ministère 31
Mandat, vision et mission 31
Objectifs 31
Priorités stratégiques 31
Secteur d'activité et unités de service 34
Organigramme 36

Section VI: Renseignements supplémentaires 37
A. Personnes-ressources pour plus de renseignements 37
B. Loi applicable et nom du ministère responsable 38
C. États financiers vérifiés 38
D. Liste des rapports législatifs et ministériels 38

Sommaire

Cette année marque un jalon pour le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) qui fête son vingt-cinquième anniversaire. La vision que le CCHST s'est donnée il y a un quart de siècle et qui consistait à éliminer les accidents, les maladies et les décès au travail est demeurée intacte. Il en est de même de sa mission d'être le centre d'excellence canadien en fait de prévention des maladies et des blessures professionnelles et des décès au travail. Au cœur de cette mission est la ferme conviction que l'information facilite la prise de décisions éclairées, favorise la mise en place d'améliorations dans les lieux de travail, accroît la sensibilisation des gens au besoin de travailler dans un milieu sain et sécuritaire et soutient l'éducation et la formation en matière de santé et de sécurité.

Afin de réaliser cette mission, le CCHST poursuit ses efforts visant à trouver les méthodes les plus efficaces qui soient pour recueillir, analyser et diffuser de l'information ainsi qu'offrir des conseils. Le Centre travaille en étroite collaboration avec les différents ordres de gouvernement et les commissions des accidents du travail au pays ainsi qu'avec d'autres organismes à l'échelle internationale pour établir de solides partenariats qui serviront de base à un réseau d'information pour la prévention.

Le CCHST est régi par un Conseil des gouverneurs tripartite composé de représentants des différents ordres de gouvernement (fédéral, provincial et territorial), d'employeurs et de syndicats provenant de partout au Canada. Cette structure dirige et soutient l'approche impartiale qu'adopte le CCHST en tant que fournisseur d'information exacte, pertinente, complète et crédible qui mérite la confiance du public. La force des liens est mise en évidence par les nombreux accords et partenariats que le Centre conclut au pays et dans le monde.

Le CCHST continue à bonifier son service aux Canadiens en améliorant ses services sur Internet, en élargissant la portée de ses services d'information et en enrichissant ses ressources d'information. Un sondage sur la satisfaction des clients a été mené en 2004 pour mesurer le niveau de satisfaction de nos intervenants clés et comparer leurs attentes. L'information recueillie est précieuse, car elle nous permet d'améliorer nos services et de répondre aux besoins constants des Canadiens.

La diffusion de l'information sur Internet continue de jouer un rôle important. Le CCHST aide les Canadiens à accéder de façon efficace à de l'information sur la santé et la sécurité au travail par l'entremise de nombreux portails Web partout dans le monde. Ces portails Web permettent aux Canadiens de consulter facilement des sources de données fiables partout dans le monde et d'améliorer leurs connaissances sur la prévention des blessures et des maladies en milieu de travail.

Le CCHST est bien placé pour contribuer davantage à la prévention des problèmes de santé existants et nouveaux en milieu de travail au cours du prochain quart de siècle.

Section I :

A. Le message

Le but primordial que poursuit le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) est de fournir aux Canadiens l'accès à de l'information sur les dangers en milieu de travail et sur les conditions de travail, objectif solidement ancré dans le mandat du CCHST. Depuis notre création il y a 25 ans, nous nous employons à trouver les meilleures méthodes de recueillir, d'analyser et de diffuser de l'information sur la santé et la sécurité au travail ainsi que d'offrir des conseils. Au cœur de cette mission est la ferme conviction que l'information facilite la prise de décisions éclairées, favorise la mise en place d'améliorations dans les lieux de travail, accroît la sensibilisation des gens au besoin de travailler dans un milieu sain et sécuritaire et soutient l'éducation et la formation en matière de santé et de sécurité.

La *Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail* s'appuie sur le principe selon lequel tous les Canadiens ont « le droit fondamental à un milieu de travail sain et sécuritaire ». Afin d'atteindre cet objectif, le CCHST offre un éventail de produits et de services, gratuits ou payants, qui sont fondés sur les connaissances fondamentales du Centre et sur la collecte d'information sur la santé et la sécurité au travail, ainsi que sur l'application des technologies de gestion de l'information

Le Centre est véritablement unique de par sa structure de gouvernance tripartite, dans laquelle la présence de représentants des différents ordres de gouvernement (fédéral, provincial et territorial), d'employeurs et de syndicats assure une approche impartiale, qui, au fil des années, a permis au CCHST d'être reconnu comme l'une des sources d'information SST les plus fiables et les plus utiles au monde.

La CCHST reçoit un soutien inestimable de la part de ses intervenants clés, soit les syndicats, les employeurs et les ordres de gouvernement fédéral, provincial et territorial, ainsi que des citoyens et des clients. Les nombreux accords et projets qui sont mis en œuvre chaque année à l'échelle nationale et internationale témoignent du soutien fourni par ces différents intervenants. Les Canadiens se fient au CCHST pour obtenir des renseignements fiables et impartiaux qui leur permettent d'améliorer leur santé et leur sécurité.

Le CCHST recueille des données partout dans le monde et travaille en collaboration avec des organismes à l'échelle nationale et internationale pour établir de solides partenariats qui serviront de base pour construire des ressources d'information destinées aux Canadiens, et ce dans le but ultime de *« prévenir les blessures, les maladies ou les décès partout au Canada »*.

Le CCHST est bien placé pour contribuer davantage à la prévention des problèmes de santé existants et nouveaux en milieu de travail au cours du prochain quart de siècle.

S. Len Hong
Président et administrateur en chef
CCHST, Votre partenaire en matière de santé et de sécurité

B. Déclaration de la direction

MANAGEMENT REPRESENTATION/DÉCLARATION DE LA DIRECTION ***Departmental Performance Report 2003-2004/ Rapport ministériel sur le rendement de 2003-2004***	
I submit, for tabling in Parliament, the 2003-04 Departmental Performance Report (DPR) for the Canadian Centre for Occupational Health and Safety. This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003-04 *Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003-04	Je souhaite présenter, pour qu'il soit déposé au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) de 2003-2004 pour le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. Ce rapport a été produit aux termes des principes d'établissement des rapports et autres exigences du Guide d'établissement des rapports ministériels sur le rendement en 2003-2004 et bien rosse, à ma connaissance, un tableau complet, équilibré et transparent du rendement de l'organisation pour l'exercice 2003-2004.
Name/Nom : Alain Hon Titre : Président et administrateur en chef Date : 07/10/04	

Section II : Rendement du Centre

Cette section décrit le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail :

A. Contexte social

B. Résultats stratégiques

C. Examens clés

A. Contexte social

Le CCHST a été créé en 1978 par une loi du Parlement, en réponse aux besoins qu'avaient les Canadiens de disposer d'un organisme national qui ait pour mandat d'appuyer le droit fondamental des Canadiens à un environnement de travail sain et sécuritaire.

Le Centre a été créé afin de mettre en commun et de coordonner l'information dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. Avant 1978, le Canada était le seul pays industrialisé d'importance qui ne possédait pas d'organisme central voué à cette tâche. Étant donné l'étendue et la diversité du Canada et les différentes compétences qui entrent en jeu, il est essentiel de fournir un tel service.

Le CCHST est régi par un conseil tripartite composé de représentants de syndicats, d'employeurs et de tous les ordres de gouvernement. L'objectif principal du CCHST est de fournir aux Canadiens de l'information sur les dangers en milieu de travail et les conditions de travail. Cet objectif est solidement ancré dans le mandat du CCHST. La structure de régie tripartite fait en sorte que le CCHST conserve son indépendance et demeure une source fiable de renseignements impartiaux pour les employeurs, les travailleurs et les gouvernements.

L'orientation stratégique du CCHST est de devenir le centre de ressources d'information privilégié en matière de santé et de sécurité au travail qui permettra aux Canadiens d'avoir facilement accès à des renseignements et à des services de grande qualité.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'orientation stratégique du CCHST, veuillez consulter la Section V.

Bien qu'il soit impossible de lier les améliorations de la sécurité sur les lieux de travail à une initiative spécifique de santé et de sécurité au travail (SST), on s'accorde pour dire que le CCHST joue un rôle primordial en assistant les Canadiens dans leurs efforts à cet égard, comme le confirment les personnes qui ont été interviewées dans le cadre de l'évaluation de programme et de l'étude de recouvrement des coûts du CCHST effectuées en 2001. http://www.cchst.ca/ccohs/reports/N0451_final_sept_20.pdf

Dans le tableau suivant, vous trouverez les données sur les blessures et les décès au travail pour 2001 et 1970. Le nombre de blessures et de décès a beaucoup diminué par rapport au nombre de travailleurs, mais il reste élevé. Cette diminution résulte vraisemblablement de divers facteurs, comme l'évolution des technologies, les travailleurs mieux scolarisés, les initiatives prises par l'industrie, ainsi que les politiques et les programmes de santé et de sécurité au travail, y compris les activités des intervenants, de leurs partenaires et du CCHST.

Blessures et décès au travail au Canada

Année	Employés (en millions)	Blessures	Décès	Blessures (par million de travailleurs)	Décès (par million de travailleurs)
1970	7,03	301 653	918	42 909	131
2001	15	373 216	920	24 881	61

Source: Accidents du travail et maladies professionnelles - Programme national de statistiques sur les accidents du travail, Association des Commissions des accidents du travail du Canada, Canada, 1999-2001

Toute réduction réalisable des risques, si petite soit-elle, peut offrir de grands avantages à la société. Les coûts des risques menant à des blessures et à des décès en 1998 et leurs conséquences se sont élevés à quelque 18 milliards de dollars au Canada. Vous trouverez les détails des coûts relatifs aux blessures et aux maladies pour la société dans notre étude d'évaluation disponible à : http://www.cchst.ca/ccohs/reports/N0451_final_sept_20.pdf .

Au Canada, trois personnes meurent chaque jour d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle. En moyenne, un travailleur se blesse toutes les neuf secondes. Afin de réduire de façon continue ces événements, les efforts sont maintenant axés sur la prévention des maladies professionnelles.

En tant qu'organisme national, le CCHST entreprend un grand nombre d'activités pour atteindre ses objectifs. Voici certaines de ces activités :

- La diffusion de documents techniques, de données et de renseignements relatifs à la sécurité à l'intention des responsables de la santé et de la sécurité, des responsables des environnements de travail et du système d'éducation. Un élément important de cette activité consiste à améliorer la coordination de la diffusion de l'information sur la santé et la sécurité au travail.
- La promotion et l'évaluation de la recherche sur les questions relatives à la santé et à la sécurité au travail.
- La prestation de formation et de conseils d'expert liés à la santé et à la sécurité au travail.
- La participation à des réunions et à des conférences afin de favoriser davantage la prévention des problèmes de santé et de sécurité.

- D'autres activités conformes au mandat visant à promouvoir l'amélioration de la santé et de la sécurité en milieu de travail ainsi que la santé mentale et physique des travailleurs canadiens.

La question de la santé et de la sécurité au travail continue d'être importante pour les Canadiens. Bien que d'importantes améliorations aient été réalisées, même une seule blessure ou un seul décès est inacceptable. Le CCHST aide le Canada à atteindre le but qu'il s'est fixé, à savoir de renforcer ses fondements sociaux, son développement durable, la sécurité de ses collectivités ainsi que son rôle dans le monde. Le CCHST travaille en étroite collaboration avec les syndicats, les employeurs et tous les ordres de gouvernement, afin d'établir des normes élevées de santé et de sécurité au travail, d'encourager un esprit de concertation et de collaboration et de réduire ou d'éliminer les risques d'accident du travail.

Voici comment le CCHST contribue à la réalisation des priorités du Canada définies dans le discours du Trône :

Rôle du Canada dans le monde

- Le CCHST contribue à une plus grande collaboration entre les nations en favorisant l'échange d'information et de connaissances sur les programmes sociaux liés à la santé et à la sécurité, cela afin de réduire les blessures et les maladies et d'améliorer les conditions des travailleurs. Le CCHST participe à la promotion et au soutien des initiatives de santé et de sécurité au travail de concert avec des organismes mondiaux tels que l'Organisation panaméricaine de la santé (OPS), les centres collaborateurs de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) dans le domaine de la santé au travail, l'Organisation internationale du Travail et l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. Le CCHST représente également le Canada dans le groupe de travail trinational d'experts gouvernementaux en santé et en sécurité au travail. Des renseignements plus détaillés sur les différents projets figurent dans notre rapport annuel à l'adresse suivante : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html.

Renforcement des fondements sociaux du Canada

- La santé globale des Canadiens est un enjeu clé. La santé et la sécurité au travail touchent directement ou indirectement tous les Canadiens et influent sur la structure sociale et économique du Canada. Le CCHST continue à faire appel à un grand nombre de fournisseurs et promoteurs en matière de santé des secteurs public et privé pour améliorer la santé des Canadiens. En élargissant la participation à cette entreprise, le CCHST obtient un engagement plus ferme et une contribution plus importante de la part d'un plus grand nombre d'organismes. De plus amples renseignements sur les projets précis qui présentent des avantages pour la santé sont fournis dans le présent rapport et dans notre rapport annuel. http://www.cchst.ca/headlines/text59.html
  Le CCHST joue un rôle prépondérant dans l'établissement de partenariats et la diffusion de l'information aux Canadiens par l'entremise du Réseau canadien de

la santé – Partenaires de santé en milieu de travail.
http://www.cchst.ca/headlines/text59.html
En fournissant l'accès à de l'information sur la santé et la sécurité au travail, nous garantissons l'égalité des chances et l'égalité d'accès à tous les travailleurs.

Développement durable

- Le CCHST fournit une abondante information sur les produits chimiques et leur impact sur la santé et l'environnement. Le CCHST est une importante source d'information pour les organismes de réglementation gouvernementaux, l'industrie chimique, le secteur de la fabrication et les citoyens.

De bons endroits où vivre – Une nouvelle entente avec les collectivités

- Le CCHST contribue à favoriser la création de collectivités sûres en misant sur ses ressources d'information et en participant aux programmes des collectivités sûres au Canada.

Risques et défis en matière de prestation des services

Lorsqu'il s'agit d'établir un rapport sur le rendement d'un programme dont la principale raison d'être est de fournir de l'information sur la santé et la sécurité au travail, l'une des difficultés est de tenter de mesurer le nombre d'accidents et de maladies qui ne se sont pas produits. Il existe de nombreux autres facteurs qui influent sur les données statistiques obtenues sur la santé et la sécurité au travail.

Il est facile de mesurer le nombre de fois que des clients obtiennent de l'information. Toutefois, le point de contact avec le CCHST ne compte qu'une seule fois alors que le rayonnement actuel de l'information fournie est beaucoup plus important, étant donné que le bénéficiaire de l'information partage souvent le service fourni par le CCHST avec un grand nombre d'autres personnes. Il est également possible de mesurer le degré de satisfaction des clients à l'égard du service reçu. À ce sujet, le CCHST a effectué un sondage auprès des clients en 2004. Toutefois, l'influence que l'information a sur un individu ou un organisme est beaucoup plus difficile à mesurer, car cela peut prendre du temps avant que l'information en question ne soit utilisée pour effectuer des changements. Il est ainsi difficile d'évaluer le rayonnement et l'impact des services du CCHST. Une autre étude d'évaluation sera menée en 2005.

Le CCHST continue à chercher un bon équilibre entre la prestation de services gratuits au grand public et la gestion de son programme de recouvrement des coûts. La moitié du budget annuel du CCHST provient du recouvrement des coûts effectué grâce à la vente de produits et services. Le volume de ventes est fonction de la conjoncture économique en général, du taux de change, de la capacité du CCHST d'être au fait des changements technologiques et de la concurrence mondiale dans le domaine de l'information sur la SST. Cela coûte très cher d'actualiser les technologies et le contenu des produits, compte tenu des effectifs limités pouvant être consacrés à ce domaine. Il est difficile de produire des recettes tout en fonctionnant dans un milieu gouvernemental.

Étant donné que la prestation de la plupart des produits et services est effectuée de façon électronique, le CCHST est constamment confronté au défi de maintenir à niveau ses systèmes d'exploitation et ses logiciels, afin de répondre aux besoins de sa clientèle. S'il offre de nombreuses possibilités, Internet représente en même temps un facteur de risque. En effet, comme l'information est facilement accessible à partir de nombreuses sources, le CCHST doit s'efforcer de se distinguer comme source fiable d'information impartiale et crédible.

Le CCHST est déterminé à relever les défis auxquels il est confronté en élargissant les services d'information et l'utilisation de la technologie. Il poursuit la réalisation des objectifs de la fonction de contrôleur moderne, lesquels sont décrits dans la partie D.

B. Résultats stratégiques

Tableaux des dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles

Besoins en matière de ressources par organisme et par secteur d'activité

Comparaison du total des dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles pour 2003-2004, par organisme et par secteur d'activité

Secteur d'activités CCHST	$
Dépenses prévues	4 024 000
Total des autorisations	4 172 849
Dépenses réelles	4 018 412

Remarque : Le CCHST n'a qu'un secteur d'activité.

Les « Dépenses prévues » représentent la somme qui a été autorisée lors du processus du budget principal des dépenses. Le « Total des autorisations » représente la somme totale qui a été autorisée pour toute l'année, y compris le budget principal des dépenses. L'augmentation du total des autorisations représente les fonds reçus au chapitre de la fonction du contrôleur moderne et les sommes reportées. Les renseignements détaillés sont fournis dans notre rapport annuel à : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html

Résultats stratégiques

La mesure de l'efficacité et de la portée des programmes qui fournissent de l'information permettant d'apporter des changements sociaux est un défi pour tous les organismes. S'il est facile d'obtenir des renseignements statistiques sur le nombre de contacts effectués et sur le niveau de satisfaction des clients à l'égard du service reçu, il est beaucoup plus difficile de mesurer le rayonnement et l'impact. Les produits et services du CCHST représentent quelques-unes des variables qui influent sur les taux d'accidents et de maladies. Les données statistiques sur le nombre de blessures, de maladies et de décès continuent à s'améliorer de façon considérable au Canada.

Il est impossible de déterminer le nombre de blessures, de maladies et de décès qui ont pu être évités directement grâce aux activités du CCHST. De nombreux facteurs viennent influencer ces variables. Néanmoins, il est clair qu'il existe des liens logiques entre les programmes du CCHST et les activités visant à améliorer les lieux de travail. Selon l'étude d'évaluation (page 59), de nombreux travailleurs comptent sur le CCHST pour obtenir de l'aide relativement à des questions spécifiques en santé et en sécurité au travail. Les produits d'information du CCHST qui sont vendus s'appliquent directement au milieu de travail. L'utilisation répandue de l'information du CCHST signifie que d'importants changements vont se produire dans les lieux de travail.

Le CCHST fournit les outils nécessaires aux employeurs et aux employés afin qu'ils soient informés sur les risques et les dangers et qu'ils connaissent les mesures à prendre pour prévenir les blessures et les maladies. Les besoins en constante évolution des Canadiens sont établis, et l'information pertinente est diffusée.

Le CCHST a un programme qui lui permet de demeurer en contact avec ses clients et les citoyens afin de savoir dans quelle mesure ils sont satisfaits de ses services. Les sondages permettent d'obtenir en permanence la rétroaction des clients. Vous pouvez consulter la plus récente évaluation indépendante de nos programmes à l'adresse suivante : http://www.cchst.ca/ccohs/reports/N0451_final_sept_20.pdf. Une autre évaluation est prévue pour février 2005.

Comment nous y prenons-nous pour obtenir nos résultats stratégiques? Voici des exemples de réussite :

Sommaire des résultats stratégiques

Résultat stratégique : tous les Canadiens ont droit à un milieu de travail sain et sécuritaire.	
Le CCHST fournit aux Canadiens un centre national consacré à l'amélioration et à la diffusion d'information impartiale sur la santé et la sécurité au travail. Il vise à promouvoir la santé et la sécurité au travail, à aider l'établissement d'exigences élevées en matière de santé et de sécurité au travail, et à favoriser la consultation et la collaboration entre les gouvernements, les organisations syndicales et les employeurs pour réduire ou éliminer les maladies et les blessures en milieu de travail. Le montant des dépenses réelles pour 2003-2004 est de 4 millions de dollars.	
Partenaires clés :	
Le CCHST est dirigé par un conseil tripartite de gouverneurs qui se compose de représentants de syndicats, d'employeurs et de représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux qui représentent leurs mandants partout au Canada. On peut consulter de plus amples détails sur les partenariats ayant trait à notre résultat stratégique dans le rapport sur le rendement. Des renseignements sur d'autres partenaires clés peuvent être trouvés à : http://www.cchst.ca/ccohs/partner.html.	
Résultats prévus selon le Rapport des plans et priorités :	Résultats à la page
• Fournir, au moyen d'un service de renseignements gratuit, de l'information aux Canadiens qui les aide à régler leurs préoccupations en matière de santé et de sécurité. La satisfaction de la clientèle et les résultats sont évalués annuellement.	13, 14, 15
• Fournir de l'information sous divers formats afin de garantir l'accessibilité à tous les Canadiens (voir http://www.cchst.ca/products/subject.html). Les sources d'information sont examinées et actualisées selon les commentaires de la clientèle.	16, 17, 18
• Collaborer avec de nombreux organismes pour accroître les connaissances à l'échelle mondiale en matière de santé et de sécurité afin d'être reconnu dans le monde entier comme chef de file dans l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail (http://www.cchst.ca/).	19, 20
• Répondre aux attentes des intervenants clés, des organisations syndicales, des employeurs et de tous les ordres de gouvernement en ce qui a trait à la qualité et à l'impartialité des programmes et des services du CCHST (http://www.cchst.ca/ccohs/council.html). De nombreux projets et initiatives communes en témoignent.	20, 21
• Accroître la reconnaissance de la santé et de la sécurité au travail comme sujet scolaire important et se fixer comme objectif ultime d'atteindre les jeunes en enseignant la SST dans différentes parties du programme d'enseignement. Le CCHST travaille avec de nombreux établissements scolaires pour accroître les connaissances des jeunes en matière de santé et de sécurité au travail (http://www.cchst.ca/education/).	22
Liens entre le programme, les ressources et les résultats :	Dépenses réelles (M$)
• Prestation d'un service de renseignements gratuit (http://www.cchst.ca/reponsessst/).	1,3
• Élaboration et évaluation de l'information sur la santé et la sécurité offerte à l'échelle mondiale (http://www.cchst.ca/products/subject.html).	1,1
• Diffusion d'information sur les ressources en santé et en sécurité pour les Canadiens (http://www.cchst.ca/reponsessst/ et http://www.cchst.ca/).	0,65
• Programme d'aide scolaire et programmes d'éducation pour les jeunes (http://www.cchst.ca/education/).	0,3
• Partenariats et collaborations (http://www.cchst.ca/ccohs/partner.html et http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html).	0,6
• Satisfaction et confiance des partenaires clés, soit des représentants syndicaux, des employeurs et des représentants des gouvernements, pour garantir la qualité et l'impartialité du Centre.	0,05

Indicateur de rendement : niveau de satisfaction à l'égard du service gratuit de demandes de renseignements

Les agents des demandes de renseignements du CCHST forment une équipe de spécialistes de la santé et de la sécurité au travail et de la recherche d'information qui ont accès à toutes les publications du CCHST, aux bases de données internationales et à une bibliothèque interne très riche, qui leur permettent de donner des réponses pertinentes et à jour. Nous avons répondu à plus de 3,7 millions de demandes de renseignements par l'entremise du service Internet *Réponses SST*. En affichant les questions les plus fréquemment posées dans le site Web libre-service, nous offrons aux Canadiens de l'information qui est disponible tous les jours de la semaine, 24 heures sur 24. Pour ce qui est des questions plus complexes, les Canadiens peuvent aussi communiquer gratuitement avec des spécialistes de la santé au travail par téléphone ou par courriel. Ce service est confidentiel. Le CCHST et ses partenaires en font la promotion partout au Canada en ayant recours à divers moyens comme les foires commerciales, le Web, les pages bleues de l'annuaire téléphonique et les publications du CCHST. En 2003-2004, ce service a permis de répondre directement à 16 209 demandes de renseignements.

> Au total, nous répondons de façon personnalisée à 16 209 demandes de renseignements par année par l'entremise de ce centre de service de demandes de renseignements gratuit, confidentiel et bilingue, en plus des 3,7 millions de réponses que nous fournissons dans le site Web du CCHST.

Le Service des demandes de renseignements répond aux demandes de renseignements des Canadiens par téléphone, par courriel, par télécopieur et par Internet. Ces demandes proviennent de plusieurs secteurs. Afin d'éliminer les obstacles à l'obtention d'information qui est essentielle aux travailleurs, ce service est offert gratuitement.

Selon le rapport d'une récente étude sur la satisfaction des clients, ceux-ci estiment que ce qui leur importe le plus, c'est la qualité générale du service ainsi que l'utilité et la pertinence de l'information. Fort de ces commentaires, le CCHST peut concentrer ses efforts sur ces points dans son activité de diffusion de l'information. L'étude a également mesuré la satisfaction des clients à propos de divers éléments du service. Dans l'ensemble, 84 % des personnes sondées étaient satisfaites ou très satisfaites du Service des demandes de renseignements. Toutes les précisions sur cette enquête se trouvent à : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html.

Les renseignements obtenus du CCHST sont utilisés à des fins multiples, notamment :

- pour améliorer les programmes de santé et de sécurité;
- pour mettre sur pied des pratiques exemplaires;
- pour se conformer aux règlements en matière de santé et de sécurité au travail;
- pour des fins d'éducation ou de formation;
- pour des fins personnelles.

Environ 75 % des utilisateurs de ce service indiquent qu'ils utilisent l'information obtenue pour des changements qu'ils apportent ou qu'ils comptent apporter à leur milieu

de travail et qui pourraient entraîner une amélioration de la santé et de la sécurité au travail.

Les personnes interrogées ont accordé au Service des demandes de renseignements du CCHST une cote très élevée pour tous les indicateurs de rendement, c'est-à-dire la rapidité d'exécution ainsi que la compétence et la courtoisie du personnel, et ont exprimé un sentiment de satisfaction générale à l'égard du service. Le CCHST a obtenu une cote de satisfaction générale de 86 %, résultat beaucoup plus élevé que la cote de 56 % obtenue par certains ministères fédéraux offrant un service d'information. Le niveau de satisfaction à l'égard des produits et des services du CCHST, tel qu'il est indiqué dans ce rapport, figure dans l'étude *Les citoyens d'abord 2000* (Erin Research)[1].

Selon la rétroaction des clients en 2004, le niveau de satisfaction générale vis-à-vis du CCHST est de 4,6 sur 5 en ce qui concerne la clarté, l'exhaustivité, l'utilité et la rapidité d'exécution. Ces résultats sont semblables à ceux de l'an passé. L'une des caractéristiques remarquables de ce service de demande de renseignements est qu'un agent hautement qualifié répond directement à chaque appel. Cette façon de procéder permet de mieux évaluer les besoins de l'appelant et de lui fournir les renseignements les plus utiles qui soient. Les demandeurs sont heureux de pouvoir communiquer directement avec une personne, plutôt que d'être transférées d'une personne à l'autre ou d'entendre de longs messages vocaux. Les commentaires fournis sur les cartes de rétroaction font état d'un niveau de satisfaction élevé à l'égard de ce service personnalisé.

« Merci pour l'information. Elle nous a été très utile dans l'élaboration d'une politique sur la protection de la confidentialité des renseignements de l'employé en ce qui concerne le SIDA. »

« Le matériel contenu dans votre site est très utile et constitue un grand atout pour les sociétés qui veulent élaborer un programme de sécurité en milieu de travail. »

L'information obtenue du CCHST est transmise à plusieurs personnes; par conséquent, sa portée est beaucoup plus considérable que ne l'indiquent les statistiques. Par exemple, en 2004, le Centre a reçu 85 demandes d'autorisation liées au droit d'auteur. L'information demandée a été reproduite plus de 216 000 fois et probablement transmise à de nombreuses autres personnes. De telles demandes sont parvenues de ministères, d'entreprises, de syndicats, d'organismes de soins de santé et d'établissements d'enseignement.

Le CCHST fournit en temps utile de l'information sur les questions qui préoccupent les Canadiens. En 2003-2004, les Canadiens étaient notamment préoccupés par la moisissure, la vermiculite et l'amiante. Parmi les autres sujets d'intérêt, on peut mentionner les suivants :

- Quels sont les risques sanitaires de la moisissure et comment devrais-je m'y prendre pour diminuer les risques?

1 Spears, George et Kasia Seydegart, *Les Citoyens d'abord 2000*, Erin Research Inc. Pour le Conseil de la prestation des services du secteur public et l'Institut d'administration publique du Canada, 2001.

- J'ai trouvé un peu d'amiante dans des matériaux de construction chez moi/au travail. Dans quelle mesure est-ce dangereux et que puis-je y faire?
- L'air dans mon bureau/usine/magasin est terrible. Quelle mesure puis-je prendre?
- Je suis victime de harcèlement et possiblement de violence de la part de mon employeur/collègue/employé. Qu'est-ce que je peux faire?
- Mon patron me demande de soulever tout seul une lourde charge. Suis-je obligé de le faire? Peut-il me forcer à le faire?
- Dois-je préparer une fiche signalétique pour un produit chimique que j'importe de l'étranger?
- Je lancer une entreprise et j'ai besoin de mettre sur pied un programme SST de base. Pourriez-vous m'aider?

Réponses SST

Réponses SST est un service de renseignements bilingue sur Internet qui couvre plus de 600 sujets relatifs à la santé et à la sécurité au travail. Réponses SST couvre de nombreux sujets du domaine de la santé et de la sécurité au travail.

L'information est présentée sous la forme de « questions et réponses », et les sujets sont choisis à partir des nombreuses questions reçues par le Service des demandes de renseignements au cours des 25 dernières années.

Plus de 3 150 questions et réponses se trouvent dans le site Web; cela a permis de répondre à plus de 3,7 millions de demandes de renseignements sur la santé et la sécurité cette année.

Réponses SST vise :

- à promouvoir la santé et la sécurité au travail au Canada.
- à fournir aux travailleurs et aux milieux de travail du Canada des réponses à leurs préoccupations courantes à propos de la santé et de la sécurité au travail et de l'environnement.
- à offrir des renseignements de base sur la santé et la sécurité au travail et sur la salubrité de l'environnement aux utilisateurs afin de les aider à prendre des décisions éclairées lorsqu'ils doivent traiter et résoudre des préoccupations pratiques concernant le lieu de travail.
- à diffuser sur Internet de l'information sur la santé et la sécurité au travail pour le bien des travailleurs du Canada et du monde entier.
- à rendre l'information sur la santé et la sécurité au travail facilement accessible aux nouveaux utilisateurs, y compris les étudiants, les familles et d'autres personnes qui ne font pas encore partie de la population active ou qui ont été peu ou pas du tout exposés aux problèmes de santé et de sécurité au travail.

Les publics cibles de Réponses SST sont les travailleurs, les gestionnaires, les superviseurs, les membres de comités mixte de santé et de sécurité qui sont les « utilisateurs finaux » de l'information reçue sur leurs lieux de travail. À ces groupes-là, on peut ajouter les employeurs, les décideurs et les familles. Ce programme a connu un très grand succès : il a servi environ 1 178 000 demandeurs et répondu à plus de 3,7 millions de questions au cours de 2003-2004.

Les commentaires reçus des utilisateurs du site Web indiquent que ceux-ci partagent l'information en moyenne avec 10 autres personnes au sein de leur organisme. Au total, 72 % des répondants ont indiqué que l'information en provenance du CCHST était utilisée pour effectuer maintenant ou à l'avenir des changements dans l'environnement de travail qui pourraient améliorer la santé et la sécurité au travail. Cela laisse entendre que l'information disponible dans le site Web du CCHST sert à améliorer la santé et la sécurité au travail, ce qui contribue à la diminution du nombre de blessures et de décès au travail.

Le CCHST a atteint son objectif qui consiste à satisfaire les utilisateurs du Service des demandes de renseignements et à diffuser le plus d'information possible dans le but d'apporter des changements dans les lieux de travail au Canada. Afin de rendre le service plus accessible, certaines réponses SST sont également publiées en espagnol.

Indicateur de rendement : Offre de bases de données dans des formats utilisables

Le CCHST continue de fournir de l'information dans un grand nombre de formats afin de répondre aux besoins des clients.

De nouvelles publications sont produites pour répondre aux besoins exprimés par les Canadiens.

Les publications sont une méthode bon marché de diffuser directement aux travailleurs de l'information spécialisée à utiliser au travail.

L'information est disponible sur papier, dans Internet, dans l'intranet, dans le Web, sur disque compact et sur DVD. Toute l'information diffusée par des moyens électroniques est présentée dans des formats très faciles à utiliser et à consulter afin de bien servir le client. Parmi les produits qu'offre le CCHST, on compte plus de 60 bases de données. Des publications nouvelles et révisées sont conçues chaque année afin de répondre aux besoins des travailleurs canadiens. De nouvelles éditions de plusieurs guides sur la santé et la sécurité ont été publiées en 2003-2004, dont le *Guide santé et sécurité des travailleurs d'entrepôt*, le *Guide santé et sécurité sur la qualité d'air des locaux* et le *Grounds Keepers Safety Guide* (guide santé et sécurité des ouvriers jardiniers à l'entretien de terrains). Le *Guide des mesures d'urgence* et le *Guide santé et sécurité des bibliothécaires et documentalistes* ont été publiés cette année. Chaque année plus de 14 000 exemplaires de divers guides sont vendus au Canada.

Selon notre évaluation, 92 % des personnes qui achètent les guides du CCHST affirment que ceux-ci sont utilisés pour améliorer la santé et la sécurité.

Le CCHST offre une vaste gamme de produits sur différents supports, y compris Internet. Le contenu de nombreuses bases de données est régulièrement mis à jour. En outre, l'interface-utilisateur pour les produits sur Internet a été remplacée par une nouvelle interface munie de la capacité de recherche croisée entre les bases de données,

à laquelle s'ajoutent le service « Subscriber Extras » (services supplémentaires aux abonnés) et le service mensuel « Chemical Notification Service » (service d'avis sur les produits chimiques).

Nombre de personnes au sein de l'organisme qui utilisent l'information du CCHST

Produit	De 1 à 10 (%)	De 11 à 100 (%)	De 101 à 1 000 (%)	Plus de 1 000 (%)
FS, ChemInfo	56	26	15	3
Chempendium	69	22	6	3
RTECS	83	7	7	3
OSHLINE, NIOSHTIC	58	16	11	16
OSH Candata	64	29	7	0
Guides santé sécurité	87	13	0	0
Législation SST	69	28	3	0
INCHEM	90	10	0	0
INTOX	80	0	0	20
Tous les produits	67	21	9	4

Source : Enquête sur les clients du CCHST

Les données sur le nombre d'années pendant lesquelles les clients achètent les produits du CCHST et sur la fréquence à laquelle les produits achetés sont utilisés mettent en évidence la pertinence et l'utilité de ces produits. Dans l'ensemble, 73 % des acheteurs de produits les ont achetés pendant plus de trois ans.

Indicateur de rendement : accroître la disponibilité de ressources impartiales et fiables pour les Canadiens en matière de santé et de sécurité

Le CCHST met à jour l'information dont elle dispose et fournit des renseignements impartiaux aux travailleurs et aux employeurs canadiens. La nature tripartite de son Conseil des gouverneurs formée de représentants de syndicats, d'entreprises et des gouvernements, exige la prestation de services impartiaux de la part du CCHST. Les membres du Conseil se réunissent trois fois par année afin d'étudier les plans opérationnels et les commentaires en provenance de ses membres. Les Canadiens bénéficient de l'orientation établie par les gouverneurs qui se traduit par l'élaboration de programmes et la diffusion de renseignements impartiaux qui peuvent servir à améliorer la santé et la sécurité au travail. Des initiatives de collaboration avec des organismes internationaux aident le CCHST à obtenir et à mettre à jour de l'information en provenance du monde entier sur la prévention des maladies et des blessures liées au milieu de travail. De l'information pertinente en provenance d'autres pays est ainsi fournie aux Canadiens. Un résumé des produits et services offerts figure à l'adresse suivante : http://www.cchst.ca/products/subject.html.

En 2004, le CCHST a élargi sa gamme de cours en y incluant des cours en ligne sur Internet. Le CCHST offre également des cours de formation individuels.

Le CCHST travaille en collaboration avec des organismes internationaux afin d'obtenir des renseignements à jour qu'il met à la disposition des Canadiens. Par exemple, il a

conçu récemment un portail Web pour les centres collaborateurs de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) dans le domaine de la santé au travail (http://www.whoocchealthccs.org/fr/).

Ce portail fournit à chaque centre collaborateur un endroit où présenter ses propres renseignements sur la santé au travail ainsi que des liens vers d'autres renseignements disponibles dans son pays.

Il vient s'ajouter au réseau d'information des Centres CIS (http://www.ciscentres.org/fr/welcome/). Le CCHST représente également le Canada au groupe trinational des experts gouvernementaux en santé et en sécurité au travail. Cette initiative a été mise en oeuvre en vertu de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail (ANACT). Le CCHST est le représentant canadien pour deux des quatre groupes de travail formés, soit le groupe de travail sur l'élaboration du site Web trinational et le groupe de travail sur les substances dangereuses. Le CCHST assure la maintenance et l'amélioration d'un site Web afin de faciliter la communication entre les membres du groupe de travail venant du Canada, des États-Unis et du Mexique, et de fournir une source d'information SST provenant de ces trois pays. (http://www.naalcosh.org/index_f.htm)

Le but de ce site est de permettre aux Canadiens d'accéder facilement et de façon indépendante à des renseignements en matière de santé et de sécurité (SST) pour se conformer aux prescriptions juridiques et améliorer les pratiques en matière de santé et sécurité au travail. En définitive, il leur permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour réduire le nombre de décès au travail et de blessures et maladies professionnelles. Le portail est conçu de façon à fournir aux Canadiens une façon facile et efficace d'accéder à des renseignements sur la santé et la sécurité fournis par les organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de la SST, les commissions des accidents du travail et les organismes du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST). Ce site se trouve à l'adresse suivante : http://www.canoshweb.org. En utilisant ce site, les Canadiens peuvent aisément faire des recherches et naviguer dans les sites Web des 14 gouvernements du Canada et autres.

CanOSH

Un site national regroupant les 14 gouvernements du Canada aidera les Canadiens à se retrouver facilement dans le dédale de règlements et d'information sur la santé et la sécurité au travail.

www.canoshweb.org

Le CCHST est le partenaire affilié en matière de santé au travail du Réseau canadien de la santé (RCS). La mission du RCS est d'aider les Canadiens à faire des choix éclairés au sujet de leur santé en leur donnant un accès en ligne à de nombreuses sources de renseignements crédibles et pratiques dans ce domaine. Le CCHST a sélectionné, catalogué et élaboré plus de 1 000 ressources. Il favorise également le développement d'un réseau croissant d'organismes qui travaillent dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. Le CCHST est l'hôte d'un forum de discussion en ligne à l'intention des organismes

En tant que partenaire du Réseau canadien de la santé, le CCHST élabore de l'information sur la santé au travail à l'intention des Canadiens dans le cadre d'un service national et intégré d'information sur la santé.

affiliés et il a mis sur pied un bulletin électronique intitulé Santé@u travail. Le Centre de santé au travail fait l'objet d'une promotion auprès du Réseau et lors de différents événements se déroulant au Canada. Le CCHST a également participé de façon active au comité directeur national sur la santé en milieu de travail et à la Semaine pour un milieu de travail sain, et a collaboré à l'élaboration de la section *Ressources Well* du site Web de la Semaine pour un milieu de travail sain (http://www.nqi.ca/chww/well_f.htm). Comme exemple de collaboration, on peut citer la publication *Workplace Stress Resource Guide* que le Centre a conçu conjointement avec la bibliothèque publique de Hamilton.

Vous trouverez des détails sur d'autres partenariats et initiatives de collaboration qui contribuent à l'atteinte de cet objectif dans le rapport annuel du CCHST qui se trouve dans notre site Web à : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html.

Le bulletin électronique Rapport sur la santé et la sécurité a été conçu pour diffuser par courriel aux Canadiens de l'information à jour sur la SST. Un sondage auprès du lectorat a été mené en 2004 pour évaluer l'impact et l'efficacité de ce service relativement à la santé et à la sécurité au travail. D'après les résultats, voici en quoi le rapport était utile aux lecteurs :

- 75 % des lecteurs apportent à l'occasion ou fréquemment des changements à leur lieu de travail;
- 71 % se servent à l'occasion ou fréquemment de l'information reçue dans leur bulletin d'entreprise;
- 62 % s'en servent pour leur comité de santé et de sécurité;
- 55 % s'en servent à l'occasion ou fréquemment pour élaborer leurs politiques ou procédures;
- 72 % offrent des copies du rapport à trois personnes ou plus.

Voici certains des sujets récemment abordés dans ce rapport :

- Équilibrer la vie familiale en sixième vitesse et le milieu de travail en constante évolution
- Et la lumière fut (adéquate)
- Virus du Nil occidental
- Travailler en toute sécurité en Saskatchewan
- Alerte au danger

Pour s'abonner à ce service gratuit, on peut se rendre au site suivant : http://www.cchst.ca/resources/communications/mailinglists/enews.html. Le CCHST compte plus de 4 500 abonnés à ce service, et ce nombre continue à croître à un rythme considérable à chaque trimestre.

Indicateur de rendement : reconnaissance mondiale en tant que collaborateur de première importance à l'avancement de la santé et de la sécurité au travail

En tant que service national d'archives sur la santé et la sécurité au travail, le CCHST favorise et appuie l'échange d'information avec les principaux centres de santé et de sécurité au travail du monde entier. Cela comprend notre rôle à titre de « centre national » membre du Centre international d'information de sécurité et d'hygiène du travail de l'Organisation internationale du Travail. Des bases de données internationales sont entretenues et mises à la disposition des Canadiens. Le CCHST a mis sur pied et

héberge un portail sur le Web sur lequel les « centres nationaux » et les « centres affiliés » du Centre international d'informations de sécurité et de santé au travail (CIS) de l'OIT ont leur propre page munie de liens au site Web de leur organisme et à d'autres sites fiables dans leurs pays respectifs. Pour favoriser la collaboration au niveau international, un groupe de discussion a également été créé au sein de ce service.

Le CCHST crée de l'information et distribue 60 bases de données. Dans notre site Web, vous trouverez un résumé de ces produits à : http://www.CCHST.ca/products/subject.html. Grâce à une collaboration avec de nombreux organismes internationaux, le CCHST obtient l'information la plus récente dans le monde sur la santé et la sécurité au travail, et peut ainsi la communiquer aux Canadiens.

La reconnaissance du CCHST en tant que chef de file à l'échelle mondiale en matière de santé et de sécurité au travail prend la forme de partenariats avec d'autres organismes mondiaux. Par exemple, le CCHST est responsable de la production d'IPCS Intox, qui est le Programme international sur la sécurité des substances chimiques (PISC) de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS). Plus de 100 experts en provenance de 75 pays participent à ce projet qui vise à augmenter la capacité des pays du monde de faire face à des situations d'urgence découlant d'une exposition à des produits toxiques. INCHEM est un autre projet qui est aussi entrepris grâce à une collaboration avec l'OMS. Cette information est essentielle à une saine gestion des produits chimiques qui ont des effets sur l'environnement et la santé humaine.

Un autre exemple est l'amélioration de la santé et la sécurité au travail dans le milieu industriel du Brésil. Le CCHST est membre d'un consortium d'organismes publics et privés canadiens formant un partenariat canado-brésilien pour s'attaquer aux besoins en matière de santé et de sécurité de petites et moyennes entreprises oeuvrant dans des secteurs d'activité précis au Brésil.

Indicateur de rendement : niveau de satisfaction/confiance des travailleurs, des entreprises et de tous les ordres de gouvernement en ce qui concerne la qualité et l'impartialité du CCHST

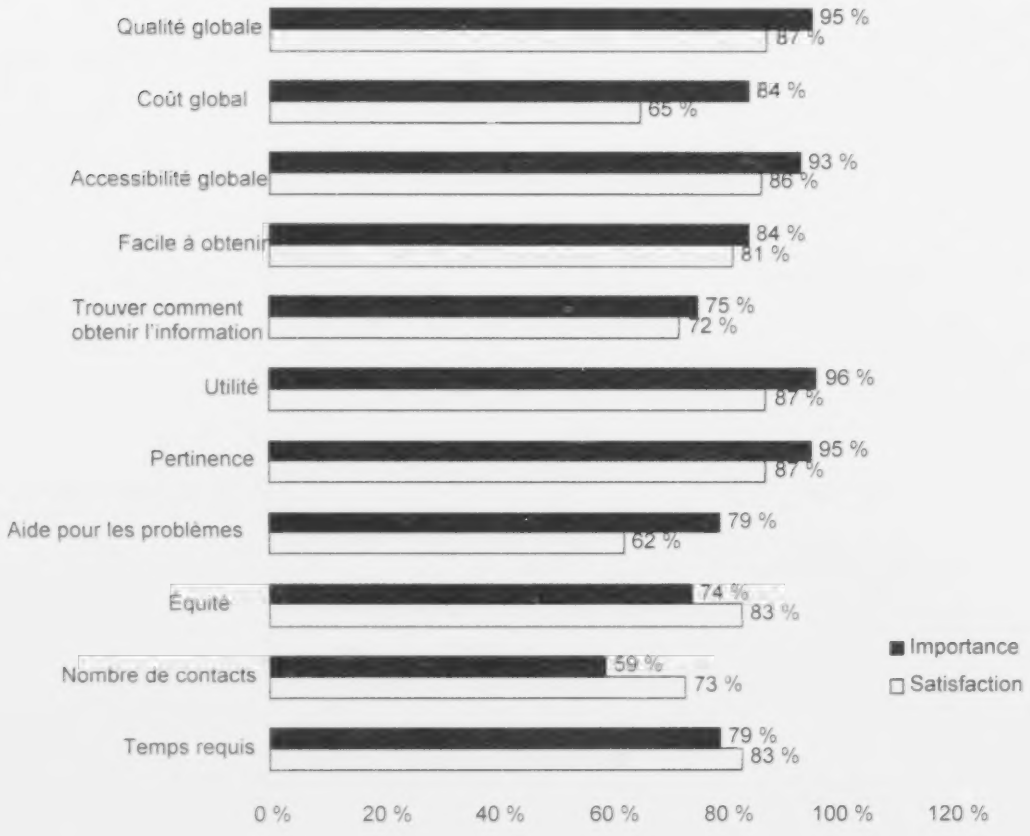
Le Conseil des gouverneurs tripartite, qui compte des représentants des syndicats, des entreprises et des gouvernements, garantit la nature impartiale et pertinente des services du CCHST. Les membres du Conseil se réunissent trois fois par année pour étudier les plans opérationnels et faire part de l'opinion de leurs mandants. La satisfaction des intervenants peut être démontrée par les nombreux projets de collaboration réalisés dans tout le Canada. Vous trouverez les détails dans notre rapport annuel. http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html.

La mesure de la qualité des produits du Centre, effectuée au moyen d'une étude indépendante, donne les taux de satisfaction générale suivants (très satisfait ou passablement satisfait) :

Produit	Utilité	Clarté	Validité scientifique	Fiabilité de l'information
Tous les produits	84 %	88 %	83 %	87 %

En 2004, le CCHST a fait effectuer une étude indépendante sur la satisfaction des clients à l'égard des services et produits, en conformité avec l'outil de mesures communes et l'enquête Les Citoyens d'abord. L'objectif est de déterminer le niveau de satisfaction des clients à l'égard de diverses caractéristiques des produits et des services et de comparer l'importance de ces caractéristiques. Cette étude peut servir de base pour les futures études sur la satisfaction des clients. Dans l'ensemble, les notes, qui sont présentées ci-après, étaient élevées.

Satisfaction à l'égard des caractéristiques des produits/services et leur importance



Le soutien qu'offrent les différents ordres de gouvernement et l'industrie se traduit par de nombreux projets de collaboration menés cette année par le CCHST, dont voici quelques-uns :

- Ministère du Travail de l'Ontario : guide des limites d'exposition professionnelle pour les petites entreprises. La publication explique le règlement de base en matière de santé au travail relativement aux matières dangereuses et fournit de l'information pratique sur les mesures de contrôle dont les petites entreprises peuvent prendre pour réduire le nombre de blessures et de maladies professionnelles.

- Site Web national des jeunes travailleurs : en collaboration avec l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO), le CCHST a développé ce portail visant à aider les jeunes travailleurs du Canada à trouver l'information pertinente qui les aidera à prévenir les blessures et maladies professionnelles. Par ce point d'accès unique, les jeunes travailleurs, les enseignants et les parents peuvent obtenir de l'information provenant de toutes les provinces et de tous les territoires du Canada sur les questions SST touchant les jeunes travailleurs. On peut consulter ce site à : www.jobsécuritairecanada.ca .
- Réseau canadien de la santé : partenaire affilié en matière de la santé au travail http://www.cchst.ca/headlines/text59.html.
- Transports Canada : Bibliothèque virtuelle de la sécurité et de la protection civile sur CD-ROM. Contient de l'information sur les lois, le matériel, les directives pertinentes, etc.
- Association canadienne de sécurité agricole : le CCHST a aidé cette association dans une consultation pancanadienne afin de déterminer les connaissances et l'attitude actuelle du secteur agricole canadien en matière de santé et de sécurité.
- Base de données sur les produits de remplacement pour Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : aider à choisir les produits qui sont efficaces mais moins dangereux.
- Cours personnalisés pour les entreprises privées et les organismes gouvernementaux.
- Présentations et représentations lors de conférences et d'activités organisées pour les syndicats, les entreprises et le gouvernement partout au Canada.

Notre rapport annuel contient des renseignements sur ces projets. L'appui continu du gouvernement, des entreprises et de tous les ordres de gouvernement est un indice important du sentiment de satisfaction à l'égard du CCHST.

Indicateur de rendement : reconnaissance de la santé et de la sécurité au travail dans les établissements d'enseignement

Programme d'appui à l'éducation

Dans le but d'augmenter les connaissances des jeunes en tant que futurs décideurs et futurs travailleurs de l'industrie, nous avons créé le Programme d'appui à l'éducation. Ce programme du CCHST est offert exclusivement aux universités et collèges tant comme outil pour sensibiliser les étudiants à la salubrité environnementale ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail que comme guide visant à aider les universités et les collèges à se doter d'un milieu de travail sain et sûr. Le Programme d'appui à l'éducation touche

- La promotion de la santé et de la sécurité au travail se fait dans le milieu scolaire grâce au *Programme d'appui à l'éducation* offert aux enseignants et aux étudiants par le CCHST.
- Les bases de données ont été mises à la disposition de trois millions d'étudiants et d'enseignants en 2003-2004.
- Plus de 96 établissements postsecondaires y participent.

- *« Nous avons mis à la disposition des étudiants plusieurs guides sur les produits et guides de recherche importants afin de les aider à perfectionner leurs connaissances et compétences en matière de santé et de sécurité au travail et de salubrité environnementale. L'un des guides les plus populaires est OSHLINE™ avec NIOSHTIC. »*

96 universités et collèges, dont plusieurs très connus, qui servent plus de trois millions d'étudiants, de membres du corps professoral et d'employés.

Comme les jeunes font face à un risque élevé d'accidents dans le milieu de travail, ce service nous aidera à leur fournir des données techniques et à leur faire connaitre davantage les ressources abondantes disponibles.

Le CCHST a également établi une bourse d'études dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail, à la mémoire de Dick Martin, un pionnier dans ce domaine au Canada.

Les renseignements sur le programme et les gagnants pour 2004 sont publiés à : http://www.cchst.ca/ccohs/releases/dmsa_2003winner_may04_fr.html. Ce programme, qui est financé grâce à des dons privés, est promu dans 26 établissements postsecondaires du Canada. Il offre des bourses aux étudiants qui étudient en santé et en sécurité au travail.

- Selon les statistiques canadiennes, un jeune travailleur sur sept se blesse au travail. Les causes de décès les plus importantes chez les jeunes comprennent les blessures provoquées par des machines et les électrocutions.

C. Examens clés

Pendant la période visée par le présent rapport, il y a eu une enquête sur la satisfaction des clients et un sondage par Internet. On peut consulter tous les rapports, évaluations et examens à : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html.

D. Fonction moderne du contrôleur

Le CCSST a terminé son évaluation des capacités de modernisation de la fonction de contrôleur. Le rapport complet est disponible à l'adresse suivante : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html. Cette initiative de modernisation de la fonction de contrôleur est la façon idéale de cerner les fonctions de contrôleur qui devraient être améliorées au CCSST. Les résultats obtenus reflètent le fait que le CCSST est un jeune organisme (moins de 25 ans) et qu'il n'a pas pu progresser autant qu'il l'aurait voulu en raison des sérieuses difficultés financières auxquelles il a dû faire face au cours de la dernière décennie. Le financement additionnel qu'il a récemment reçu lui a permis de résoudre ces problèmes financiers.

Le CCHST a travaillé à l'élaboration du plan d'action pendant l'exercice 2003-2004. Pendant cette période, le CCHST a mené avec succès une enquête sur la satisfaction des clients, un sondage par Internet, et a organisé des séances de formation sur l'évaluation du rendement et la gestion intégrée des risques. De même, des politiques sur l'éthique et les valeurs ont été élaborées. Le CCHST est déterminé à adhérer aux principes de l'initiative de la fonction moderne de contrôleur et continuera à améliorer son rendement pour les éléments de rendement clés.

Section III. Rapports consolidés

Liste des rapports législatifs et ministériels

- Rapport annuel au Parlement par le Conseil des gouverneurs du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail – 2003-2004.
- Rapport des plans et priorités 2003-2004.
- Évaluation de programme et étude de recouvrement des coûts 2001.
- Rapport d'évaluation des capacités de modernisation de la fonction du contrôleur 2002.
- Rapport de l'enquête sur la satisfaction des clients 2004

Ces documents se trouvent à l'adresse suivante : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html

Section IV. Rendement financier

Aperçu des résultats financiers

Les recettes provenant de la vente de produits et de services étaient légèrement inférieures à celles de l'année dernière, en raison de la diminution des ventes en général, des fluctuations des opérations de change, des ventes aux clients du gouvernement et de l'accroissement du coût d'actualisation de la technologie. Les crédits votés concordaient avec ceux des années précédentes.

Approximativement 50 % du budget du CCHST continue à provenir de la vente de produits et services. Les dépenses se situent dans la ligne des années précédentes. Toutefois, le Centre a engagé des dépenses ponctuelles supplémentaires relativement au déménagement dans de nouveaux locaux le 8 août 2003. Le CCHST surveille attentivement ses dépenses et s'ajuste en fonction des changements dans ses revenus.

Pendant cet exercice, le Centre a reçu un financement ponctuel pour divers projets liés à la fonction moderne de contrôleur. Les états financiers vérifiés se trouvent dans la Partie C de la Section VI.

Tableaux financiers récapitulatifs

Les tableaux suivants s'appliquent au CCHST :

Tableau 1 Sommaire des crédits votés.....26
Tableau 2 Comparaison du total des dépenses prévues aux dépenses réelles..... 26
Tableau 3 Comparaison historique du total des dépenses prévues et réelles.....27
Tableau 4 Recettes disponibles.....27
Tableau 5 Passif éventuel.....28
Tableau 6 Autres données : Sommaire des recettes, dépenses et crédits.....29
Tableau 7 Autres données : frais d'utilisation 30

Tableau 1

Sommaire des crédits votés

Autorisations pour 2003-2004 - Partie II du budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)

Crédit	2003-2004		
	Dépenses prévues	Total des autorisations	Réelles
Crédit 20	4.0	4.0	3.8
Budget des dépenses supplémentaires (A)	-	-	-
Budget des dépenses supplémentaires (B)	-	0.1	0.1
Adjustements et transferts	-	0.1	0.1
Total pour le Ministère	4.0	4.2	4.0

Le total des autorisations correspond à la somme du budget principal des dépenses et du budget des dépenses supplémentaires.

Des fonds supplémentaires ont été reçus pendant l'exercice pour les initiatives de la fonction moderne de contrôleur liées à la formation et au sondage auprès des clients. De plus, des montants ont été reçus au chapitre du crédit 5 et des dispositions de roulement.

Tableau 2

Comparaison du total des dépenses prévues aux dépenses réelles 2003-2004 (en millions de dollars)

Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins recettes disponibles	Total des dépenses nettes
CCHST	87	8.3	-	-	8.3	4.3	4.0
Total des autorisations	87	8.5	-	-	8.5	4.3	4.2
Réelles	87	7.8	-	-	7.8	3.8	4.0
Autres recettes et dépenses							
Autres recettes non disponibles							-
Total des autorisations							-
Réelles							-
Coûts des services fournis par les autres ministères							0.7
Total des autorisations							0.7
Réelles							0.7
Coûts nets du programme							4.7
Total des autorisations							4.9
Réelles							4.7

Les dépenses ont été moins élevées en raison de la baisse des recettes. Les prévisions en matière de recettes sont généralement élevées, mais ce ne sont que des prévisions. Les dépenses liées à la production de recettes sont moins élevées lorsque les recettes diminuent. Les coûts des services fournis par d'autres ministères représentent les coûts

des services d'aménagement de locaux fournis par TPSGC et les services de vérification fournis par le BVG.

Tableau 3
Comparaison historique du total des dépenses prévues et réelles
(en millions de dollars)

Secteur d'activité	Réelles 2001-2002	Réelles 2002-2003	2003-2004 Dépenses prévues	2003-2004 Total des autorisations	Réelles
CCHST	3,2	4,1	4,0	4,2	4,0
Total	**3,2**	**4,1**	**4,0**	**4,2**	**4,0**

Tableau 4

Recettes disponibles

(en millions de dollars)

Secteur d'activité	Réelles 2001-2002	Réelles 2002-2003	2003-2004 Dépenses prévues	2003-2004 Total des autorisations	Réelles
CCHST	4,4	4,1	4,3	4,3	3,8
Total	**4,4**	**4,1**	**4,3**	**4,3**	**3,8**

Les recettes disponibles représentent les sommes provenant de la vente de biens et services. Environ 50 % du budget de fonctionnement du CCHST provient de ses activités de recouvrement des coûts. Les conditions générales du marché, la fluctuation des opérations de change, les budgets du gouvernement, les changements technologiques et la concurrence ont tous des répercussions sur les ventes de biens et services.

Table 5
Passif éventuel

Obligations et litiges en cours ou imminents :

Au 31 mars 2004, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail n'avait aucun passif éventuel en cours.

Autres éléments de passif :

Indemnités de vacances	336 364 $
Indemnités de départ des employés	652 862 $
Total	989 226 $

Indemnités de vacances :

Les employés ont le droit de reporter les vacances non utilisées d'une année à l'autre jusqu'à concurrence de 30 jours. Ces coûts ne sont comptabilisés que lorsque les indemnités sont versées.

Indemnités de départ :

Les indemnités de départ sont calculées d'après la formule suivante pour tous les employés : deux semaines de paie pour la première année d'emploi continu et une semaine de paie pour chaque année additionnelle d'emploi continu. Ces coûts ne sont comptabilisés que lorsque les indemnités sont versées.

Indemnités de maladie :

Les employés ont le droit d'accumuler les congés de maladie non utilisés. Toutefois, ces crédits de congés de maladie ne représentent pas des avantages acquis et ne peuvent servir qu'en cas de maladie. Les crédits de congés de maladie accumulés qui seront payables dans les exercices futurs ne peuvent être raisonnablement déterminés. Par conséquent, aucun montant ne figure dans le tableau ci-dessus. Les indemnités de maladie sont imputées au fonds de fonctionnement pour l'exercice au cours duquel elles sont versées.

Régime de retraite :

Les employés participent au Régime de pensions de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les employés et le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail versent des cotisations au Régime. Les cotisations du Centre sont imputées aux dépenses courantes et représentent le total du passif du Centr .

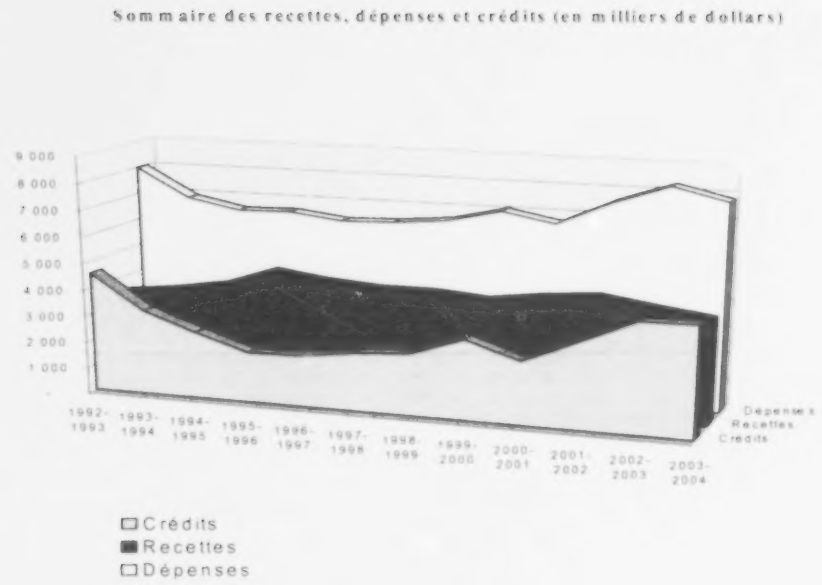


Tableau 6 – Autres données (applicables uniquement au CCHST)

Sommaire des recettes, dépenses et crédits

(en milliers de dollars)	Réelles 1993-1994	Réelles 1994-1995	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	Réelles 2000-2001	Réelles 2001-2002	Réelles 2002-2003	Réelles 2003-2004
Recettes	3 671	3 984	4 649	4 373	4 226	4 239	4 086	4 328	4 485	4 185	3 910
Dépenses	6 915	6 532	6 575	6 340	6 399	6 578	7 044	6 688	7 589	8 275	7 806
Crédits	3 244	2 548	1 926	1 967	2 222	2 359	3 043	2 400	3 276	4 156	4 173

Tableau 7 Autres données : frais d'utilisation

A Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	2003-04					Années de planification		
				Revenu prévu (en milliers de $)	Revenu réel (en milliers de $)	Coût total (en milliers de $)	Norme de rendement	Résultats liés au rendement	Exercice	Revenu prévu (en milliers de $)	Coût total estimatif (en milliers de $)
Abonnements – Disque CCINFO	(O)	*Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail pour tous les frais d'utilisation*	*1997-1998*	Inscrire le revenu prévu pour 2003-2004 en milliers de $	653 046	824 821	*Étude de base – Attentes mesurées des clients découlant de la recherche sur la satisfaction des clients* *http://www.cchst.ca*	Exposés en détail dans la recherche sur la satisfaction des clients	2004-2005 2005-2006 2006-2007	650 000 650 000 650 000	825 000 825 000 825 000
Abonnements – Produits spécialisés	(O)		*1997-1998*		273 118	204 384	*Tel que mentionné ci-dessus*	Tel que mentionné ci-dessus	2004-2005 2005-2006 2006-2007	275 000 275 000 275 000	205 000 205 000 205 000
CCINFOweb	(O)		*1997-1998*		672 980	824 821	*Tel que mentionné ci-dessus*	Tel que mentionné ci-dessus	2004-2005 2005-2006 2006-2007	673 000 673 000 673 000	825 000 825 000 825 000
Produits spécialisés – Site Web	(O)		*1997-1998*		516 418	260 126	*Tel que mentionné ci-dessus*	Tel que mentionné ci-dessus	2004-2005 2005-2006 2006-2007	517 000 517 000 517 000	261 000 261 000 261 000
Publications	(O)		*1995*		111 478	119 690	*Tel que mentionné ci-dessus*		2004-2005 2005-2006 2006-2007	135 000 135 000 135 000	120 000 120 000 120 000
Divers	(O)		*S/O*		15 350	0	*Sans objet/non des frais de recouvrement de coûts habituels*	*Sans objet/non des frais de recouvrement de coûts habituels*	0		
Projets de collaboration	(O)		*S/O*		615 576	514 812	*Objectifs spécifiques exposés dans le protocole d'entente (PE) conclu avec le client*	Paiement fait en fonction des produits livrables dans le PE	2004-2005 2005-2006 2006-2007	620 000 620 000 620,000	515 000 515 000 515 000
Le site http://www.cchst.ca/ pour obtenir plus de détails sur les produits et le CCHST dans le rapport annuel				Sous-total (R) Sous-total (O) Total	Sous-total (R) 0 $ Sous-total (O) 2 857 966 $ Total 2 575 966 $	Sous-total (R) 0 $ Sub-total (O) 2 748 654 $ Total 2 748 654 $			Sous-total en 2004-2005 : Sous-total en 2005-2006 : Sous-total en 2006-2007 :	2 870 000 2 870 000 2 870 000	2 751 000 2 751 000 2 751 000

Section V : Aperçu du Ministère

Mandat, vision et mission : le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) a été créé en 1978 par la *Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail* (S.R. 1985, ch. C-13), qui donne au Centre le mandat de promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire.

Le CCHST est la ressource nationale du Canada en matière de santé et de sécurité au travail. Il sert à promouvoir la santé et la sécurité en milieu de travail, à faciliter l'établissement de normes élevées dans ce domaine et à promouvoir la consultation et la collaboration entre les gouvernements, les syndicats et les employeurs, afin de réduire ou d'éliminer les risques professionnels.

Le CCHST envisage de devenir un centre de ressources documentaires de premier choix où les Canadiens pourront facilement obtenir des services de haute qualité sur la santé et la sécurité du travail.

Le CCHST relève du Parlement par l'entremise du ministre du Travail. Le Centre est un établissement public selon l'Annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Objectifs

Fournir aux Canadiens une information fiable, détaillée et intelligible sur la santé et la sécurité au travail, information qui facilite une prise de décision éclairée, favorise le changement dans le milieu de travail, accroît la sensibilisation à la nécessité de promouvoir la santé et la sécurité au travail, et soutient l'éducation et la formation.

Priorités stratégiques

Le CCHST est régi et dirigé par un Conseil des gouverneurs tripartite composé de représentants de syndicats, d'employeurs et de leaders gouvernementaux représentant leurs électorats respectifs au Canada. Le Conseil se réunit trois fois l'an pour examiner les politiques et évaluer les travaux du CCHST. Lors de sa réunion de janvier 1997, le Conseil a formulé les principes directeurs suivants pour l'avenir du Centre, qui ont reçu l'appui des ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de la santé et de la sécurité du travail :

La *Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail* autorise le Centre à entreprendre une large gamme d'activités afin de « promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire ».

Le Conseil des gouverneurs du Centre désire que ces principes directeurs servent de guide au Centre à court et à moyen terme et qu'ils lui permettent d'avancer sur la voie du recouvrement des coûts.

CONFÉRENCES ET EXPOSITIONS

Le CCHST a participé aux conférences et expositions suivantes pendant l'exercice 2003-2004

CONFÉRENCE ET SALON PROFESSIONNEL 2003 SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ
Toronto (Ontario)

4e CONFÉRENCE ANNUELLE SUR LA SST
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

«NEWFOUNDLAND AND LABRADOR INDUSTRIAL SAFETY AND HEALTH ASSOCIATION»
St. John's (Terre-Neuve-Labrador)

«RESPONSIBLE CARE CONFERENCE»
Miami (Floride, États-Unis)

SEMAINE NASST 2003 LANCEMENT NATIONAL
Edmonton (Alberta)

25e CONGRÈS DE L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE POUR L'HYGIÈNE, LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (AQHSST), « CULTURE PRÉVENTIVES - DES ATTITUDES... AUX HABITUDES! »
Trois-Rivières (Québec)

«AMERICAN INDUSTRIAL HYGIENE CONFERENCE AND EXPOSITION (AIHCE)»
Dallas (Texas, États-Unis)

«ONTARIO ENVIRONMENTAL TRADESHOW»
Toronto (Ontario)

60e RÉUNION GÉNÉRALE ANNUELLE DE LA TRANSPORTATION HEALTH AND SAFETY ASSOCIATION (THSAO)
Toronto (Ontario)

«ENVIRONMENT AND ENERGY CONFERENCE (EECO) 2003»
Toronto (Ontario)

CONFÉRENCE ET SALON ANNUELS SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE LA EDUCATION SAFETY ASSOCIATION OF ONTARIO (ESAO)
Toronto (Ontario)

FÉDÉRATION CANADIENNE DES MUNICIPALITÉS (FCM)
Winnipeg (Manitoba)

«CANADIAN INTERNATIONAL PETROLEUM CONFERENCE/GAS AND OIL EXPOSITION 2003 (GO EXPO)»
Calgary (Alberta)

SEMAINE DU MIEUX-ÊTRE DU CENTRE D'APPEL DE ROGERS À KITCHENER
Kitchener (Ontario)

COLLECTIVITÉ WEST NIAGARA «SAFE FUN FAIR»
Grimsby (Ontario)

CONFÉRENCE DE LA CANADIAN LIBRARY ASSOCIATION (CLA)
Toronto (Ontario)

14e CONFÉRENCE MONDIALE SUR LA GESTION DES DÉSASTRES
Toronto (Ontario)

«CAMPUS SAFETY, HEALTH AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT ASSOCIATION EXECUTIVE (CHSEMA)»
Nashville (Tennessee, États-Unis)

1. Le Conseil réaffirme son engagement à appuyer le CCHST et le rôle utile que celui-ci joue auprès des travailleurs et des employeurs canadiens. Par ailleurs, le Conseil reconnaît l'importance d'une structure administrative tripartite pour le Centre.

   Le Centre doit continuer à servir de source impartiale de renseignements techniques et de connaissances spécialisées à l'intention des travailleurs, des employeurs et des gouvernements, et ce afin d'assurer la santé et la sécurité en milieu de travail.

   Le Centre doit continuer à fournir une analyse et une interprétation critiques de l'information relative à la santé et à la sécurité au travail.

   De plus, les trois groupes qui composent le Conseil reconnaissent l'importance cruciale de maintenir la gratuité du Service des demandes de renseignements afin d'appuyer le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire.

2. Le Conseil et le Centre devront faire connaître aux ministres responsables l'excellence et le rôle que joue le Centre afin d'obtenir un grand soutien au niveau des politiques et des directives gouvernementales.

3. Le Conseil reconnaît la grande qualité et la nature impartiale des activités du Centre. Il recommande que le Centre poursuive ses efforts de consultation et de recherche, tout en relevant le défi de l'impartialité dans un monde compétitif. Le Centre doit accorder une attention particulière au financement conjoint de projets qui ciblent les domaines clés en matière de besoins d'information.

   Le Conseil recommande vivement à tous les gouvernements et autres organisations de considérer le Centre comme une source potentielle de services de consultation et de recherche.

4. Le Conseil recommande vivement aux organisations gouvernementales et non gouvernementales, notamment les organisations syndicales et patronales, de collaborer avec le Centre pour permettre l'accès du public aux services offerts par le Centre, entre autres ceux sur CD-ROM et par Internet.

CONFÉRENCES ET EXPOSITIONS
suite

39e CONGRÈS DE L'UIPCA ET 86e CONFÉRENCE DE LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DE CHIMIE

CONVENTION/CONGRÈS DE L'AWCBC ACATC/AASCIF

CONFÉRENCE ET SALON SUR LA TRANSITION ÉCOLE-TRAVAIL

CONFÉRENCE DE L'ASSOCIATION CANADIENNE DE LA MÉDECINE DU TRAVAIL ET DE L'ENVIRONNEMENT

CONFÉRENCE « SANTÉ, TRAVAIL ET MIEUX-ÊTRE 2003 : MONTRER L'EXEMPLE»

32e CONFÉRENCE DE LA «ONTARIO OCCUPATIONAL HEALTH NURSES ASSOCIATION (OOHNA)»

CONFÉRENCE 2003 SUR LE DROIT DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ (LANCASTER HOUSE)

CONFÉRENCE DE LA «CANADIAN ENVIRONMENTAL AUDITORS ASSOCIATION (CEAA)»

CONFÉRENCE 2003 SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE LA COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL (CSSIAT)

SEMAINE CANADIENNE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN DE HAMILTON – LANCEMENT DE L'ACTIVITÉ «WORKPLACE PHYSICAL ACTIVITY CHALLENGE»

RÉUNION D'AUTOMNE DE LA «SOCIETY FOR CHEMICAL HAZARD COMMUNICATION (SCHC)»

FOIRE DE LA SANTÉ ET DU MIEUX-ÊTRE DU «HAMILTON SPECTATOR»

RÉUNION D'AUTOMNE DE LA «OCCUPATIONAL HYGIENE ASSOCIATION OF ONTARIO (OHAO)»

TRIBUNE PUBLIQUE DE L'ASSOCIATION DES COMMISSIONS DES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU CANADA (ACATC)

CONFÉRENCE DE LA «CANADIAN SOCIETY OF SAFETY ENGINEERING (CSSE)»

CONFÉRENCE DE L'ASSOCIATION DES HÔPITAUX DE L'ONTARIO (OHA)

CONFÉRENCE «LEADERS' FORUM SERIES» DE L'ASSOCIATION ONTARIENNE DE SÉCURITÉ DES SERVICES PUBLICS ET ÉLECTRIQUES

5. Le Conseil recommande au Centre d'envisager la possibilité de recueillir et de diffuser des renseignements statistiques sur la santé et la sécurité au travail.

6. Le Conseil reconnaît que le Centre est devenu un répertoire national pour les fiches techniques sur la sécurité des substances (FTSS), et qu'il doit poursuivre ses efforts en vue d'encourager les entreprises à lui soumettre leurs fiches techniques, dans la mesure du possible.

7. Le Conseil recommande que les ressources du Centre soient disponibles sous la forme la plus pratique qui soit pour l'utilisateur, y compris sous forme de document papier.

8. Le Conseil encourage le Centre à établir des partenariats avec des autorités spécifiques afin de promouvoir la visibilité et la diffusion de l'information du CCHST. Ces partenariats pourraient prendre la forme d'une coopération entre les divers services de demandes de renseignements des gouvernements.

9. Le Conseil recommande que les gouvernements et autres autorités fournissent systématiquement au Centre tous les renseignements suivants : informations techniques, recherches, directives, codes de pratique et pratiques exemplaires.

Le président et administrateur en chef (PAC) ainsi que le personnel du CCHST s'engagent à suivre ces principes et à atteindre les priorités stratégiques que le Conseil a établies pour le Centre en veillant à ce que le CCHST :

A. assure un service de demandes de renseignements confidentiel sur la santé et la sécurité au travail à l'intention des Canadiens;

B. offre des produits et services payants mais économiques sur la santé et la sécurité en milieu de travail sous différentes formes, notamment :

- disque optique compact (CD-ROM)
- disque numérique polyvalent (DVD)
- services d'information automatisés facilement accessibles
- publications et guides
- formation
- adhésion;

C. diffuse une information impartiale sur la santé et la sécurité au travail;

CONFÉRENCES ET EXPOSITIONS
suite...

CONFERENCE « HEALTHY WORKPLACE IN ACTION 2003 » DE L'ASSOCIATION DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DE L'ONTARIO
Toronto (Ontario)

CONFÉRENCE SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE L'ALBERTA
Calgary (Alberta)

CONFÉRENCE DU PARTENARIAT POUR DES ENVIRONNEMENTS INTÉRIEURS SAINS
Montréal (Québec)

CONFÉRENCE ANNUELLE SUR LA SST DU « MANITOBA SAFETY COUNCIL »
Winnipeg (Manitoba)

CONFÉRENCE DE L'ASSOCIATION DES BIBLIOTHÈQUES DE L'ONTARIO (OLA)
Toronto (Ontario)

31e SÉMINAIRE SUR LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL DU « SASKATCHEWAN SAFETY COUNCIL »
Saskatoon (Saskatchewan)

CONFÉRENCE ET SALON DE LA « HUMAN RESOURCE PROFESSIONAL ASSOCIATION OF ONTARIO (HRPAO) »
Toronto (Ontario)

EXPOSITION TOTAL WOMAN DE « MAPLE LODGE FARMS »
Hamilton (Ontario)

« EMPLOYERS ADVOCACY COUNCIL SAFETY GROUP LEADERSHIP CONFERENCE »
Cambridge (Ontario)

22e CONFÉRENCE ET SALON ANNUELS DU NOVA SCOTIA SAFETY COUNCIL
Halifax (Nouvelle-Écosse)

CONFÉRENCE DE LA RÉGION DE L'OUEST DE « MOL INDUSTRIAL INSPECTORS »
Winnipeg (Manitoba)

CONFÉRENCE DE LA « SOCIETY OF PETROLEUM ENGINEERS »
Calgary (Alberta)

D. soit un centre national où les 14 gouvernements canadiens peuvent collaborer en matière de santé et de sécurité au travail et qui représente le Canada auprès d'organismes internationaux (p. ex. Organisation mondiale de la santé, Centre international d'informations de sécurité et de santé au travail);

E. un répertoire national sur la santé et la sécurité au travail.

Secteur d'activité, unités de service et structure organisationnelle

Secteur d'activité : le CCHST est un institut national qui sert à promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire. Le Centre est indépendant des autres organismes fédéraux et provinciaux et il est doté d'un Conseil des gouverneurs tripartite (syndicats, entreprises, gouvernements) afin de veiller à ce que les informations, les études et les analyses destinées aux Canadiens et à leur lieu de travail soient intelligibles et impartiales. La diffusion de cette information aux clients se fait au moyen d'un service téléphonique sans frais ou à titre de service payant, en utilisant les plus récentes technologies d'impression et de communication électronique. Le Centre recueille les renseignements en provenance de nombreuses organisations canadiennes et internationales de santé et de sécurité au travail, mettant ainsi à la disposition des Canadiens l'information la plus complète, récente et fiable qui soit. Après avoir été analysée et réorganisée sous forme de produits, services et solutions, cette information est diffusée partout au Canada et dans plus de 60 pays.

Structure organisationnelle : le CCHST relève du Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences. Les membres du Conseil des gouverneurs ne sont pas rémunérés et exercent leurs fonctions respectives partout au Canada. La présidence du Conseil est un poste non rémunéré qui est occupé à l'heure actuelle par le sous-ministre adjoint fédéral, Travail. Le président et administrateur en chef dirige le CCHST à partir de Hamilton (Ontario). Le CCHST fait le pont entre ses objectifs et ses priorités stratégiques par le biais d'un ensemble d'unités de service.

PRÉSENTATIONS ET ATELIERS

Le CCHST a participé aux présentations et ateliers suivants pendant l'exercice 2003 – 2004.

SÉMINAIRE RÉGIONAL DE L'ONTARIO DE L'ÉLÉMENT NATIONAL DE L'APPC
Présentation sur les ressources SST du CCHST
Kenora (Ontario)

DÉPARTEMENT DE LA SANTÉ AU TRAVAIL UNIVERSITÉ MCGILL
Cours de trois heures sur l'exposition aux vibrations en milieu de travail

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DE L'APAI
Présentation sur les portails mondiaux en SST
Toronto (Ontario)

CONFÉRENCE DE L'APAI
Présentations sur la législation en matière d'hygiène et de sécurité au travail et sur les ressources en santé et en sécurité au travail dans Internet
Toronto (Ontario)

«INDUSTRIAL HYGIENE CONFERENCE»
Présentation d'un article intitulé «Global Prospective on Occupational Health and Safety»
Dallas (Texas)

«CANADIAN SOCIETY OF SAFETY ENGINEERS»
Présentation sur l'analyse sur la sécurité du travail
Burlington (Ontario)

SÉMINAIRE ANNUEL DU CONSEIL CANADIEN DE LA PYROTECHNIE
Présentation sur les ressources en santé et en sécurité dans Internet
Toronto (Ontario)

UNIVERSITÉ DE TORONTO
Conférence sur le cancer professionnel
Toronto (Ontario)

ASSOCIATION ONTARIENNE DE SÉCURITÉ DES SERVICES PUBLICS ET ÉLECTRIQUES – «LEADERS FORUM SERIES»
Présentation sur les ressources fiables en SST dans Internet
Toronto (Ontario)

CONFÉRENCE DU PARTENARIAT POUR DES ENVIRONNEMENTS INTÉRIEURS SAINS
Présentation sur les besoins en communication au sujet de la qualité de l'air à l'intérieur
Montréal (Québec)

Régie : le Centre est régi par un Conseil des gouverneurs tripartite composé d'un président et de gouverneurs représentant les employeurs, les syndicats, les gouvernements canadiens (fédéral, provinciaux, territoriaux). Quatre gouverneurs représentent les travailleurs, quatre autres représentent les employeurs et treize gouverneurs au plus représentent les gouvernements provinciaux et territoriaux. Le président représente le gouvernement fédéral. Tous les membres du Conseil sont nommés par le gouverneur en conseil. Le Conseil se réunit trois fois par année pour discuter des politiques, de l'orientation et des priorités, pour examiner l'état d'avancement des travaux et pour approuver les principes directeurs.

Direction : le Centre est dirigé par son président et administrateur en chef, qui guide les activités du CCHST et s'assure que l'information sur la santé et la sécurité au travail est mise à la disposition des Canadiens sous une forme pratique et largement accessible afin de promouvoir leur droit fondamental à un milieu de travail sain et sécuritaire.

Unités de service : la Haute direction gère les activités du CCHST, notamment les finances, les installations, les ressources humaines et les partenariats.

Le Service des demandes de renseignements répond gratuitement aux questions que lui posent les Canadiens sur la santé et la sécurité du travail.

L'unité Produits et services santé et sécurité fournit des produits et services de santé et de sécurité aux entreprises, aux organisations syndicales, aux gouvernements et aux professionnels de la santé.

L'unité Systèmes et services informatiques fournit la structure technique et les services de soutien pour la production et la promotion des produits mis au point.

Le Service du marketing, des ventes et des communications assure la promotion, les communications et le service à la clientèle pour les produits et services du CCHST.

RÉUNIONS ET COMMITÉS

Le CCHST a participé aux réunions et aux comités suivants :

RÉUNION DU PRINTEMPS DE LA «SOCIETY FOR CHEMICAL HAZARD COMMUNICATION»

CONSEIL CANADIEN DE LA SANTÉ EN MILIEU DE TRAVAIL

RÉUNIONS DU COMITÉ DES GESTIONNAIRES DE PROJETS DU RCS

GROUPES DE TRAVAIL ET SOUS-COMITÉ DU RCS : INTRANET, FRANCOPHONE, FORUM DES SPÉCIALISTES DE L'INFORMATION ET DE CONTENUS

COMITÉ DIRECTEUR DE LA SEMAINE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN

COMITÉ CONSULTATIF SUR LA POLITIQUE GÉNÉRALE RELATIVE AU TRANSPORT DES MARCHANDISES DANGEREUSES
Ottawa (Ontario)

RÉUNION DE L'ARLA
Ottawa (Ontario)

«TOXICOLOGY INFORMATION ROUND TABLE»
Wilmington (Delaware)

ATELIER SUR LA MISE EN OEUVRE DU «GLOBAL HARMONIZATION SYSTEM AU CANADA»
Toronto (Ontario)

RÉUNION DES COORDONNATEURS DU SIMDUT
Ottawa (Ontario)

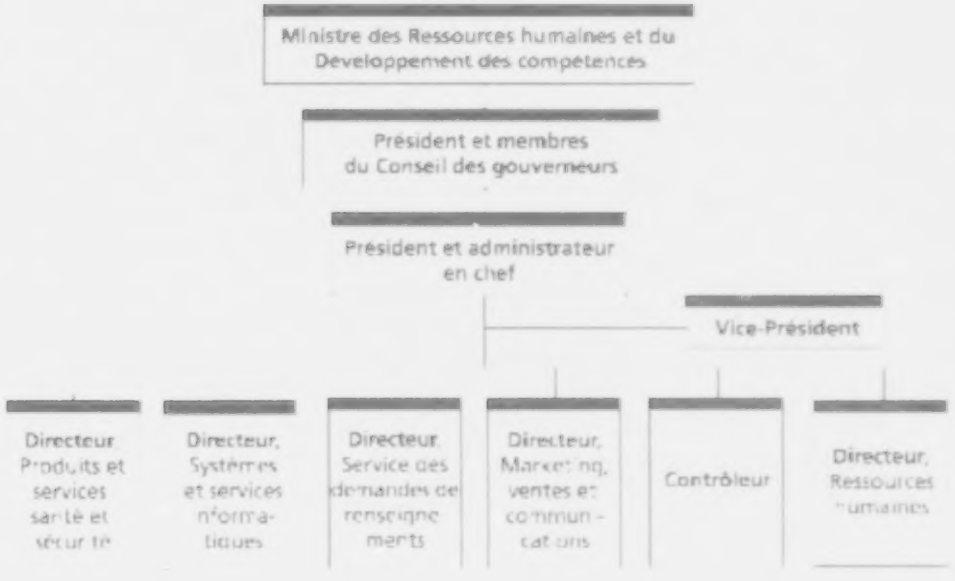
RÉUNION DU COMITÉ SUR LA VALEUR TLV DE L'ACGIH
Toronto (Ontario)

RÉUNION DE LA SCSST SUR L'ERGONOMIE
Burlington (Ontario)

RÉUNION DU FORUM DES COORDONNATEURS DE SST À LA FONCTION PUBLIQUE
Ottawa (Ontario)

RÉUNION DE L'ASSOCIATION DES HÔPITAUX DE L'ONTARIO
Toronto (Ontario)

Organigramme


Ministre des Ressources humaines et du Developpement des competences
Président et membres du Conseil des gouverneurs
Président et administrateur en chef
Vice-Président
Directeur, Produits et services santé et sécurité
Directeur, Systèmes et services informatiques
Directeur, Service des demandes de renseignements
Directeur, Marketing, ventes et communications
Contrôleur
Directeur, Ressources humaines

Section VI : Renseignements supplémentaires

A. Personnes-ressources pour plus de renseignements

Pour plus de renseignements sur ce document ou sur tout produit ou service offert par le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, veuillez contacter :

CCHST
135, rue Hunter Est
Hamilton (Ontario) L8N 1M5
Tél. : (905) 572-2981
1 800 668-4284 (Canada et É.-U.)
Téléc. : 905-572-2206
www.cchst.ca

- S Len Hong
  Président et administrateur en chef
  (905) 572-2981, poste 4433
  hongl@cchst.ca
- P K Abeytunga
  Vice-président et directeur général
  (905) 572-2981, poste 4537
  abey@cchst.ca
- Bonnie Easterbrook
  Contrôleuse
  (905) 572-2981, poste 4401
  bonniee@cchst.ca
- Anne Gravereaux
  Directrice, Produits et services santé et sécurité
  (905) 572-2981, poste 4487
  anneg@cchst.ca
- Roger Cockerline
  Directeur, Service des demandes de renseignements
  (905) 572-2981, poste 4523
  rogerc@cchst.ca
- Eleanor Irwin
  Directrice, Ventes, Marketing et Communications
  (905) 572-2981, poste 4408
  eleanori@cchst.ca
- David Brophy
  Directeur, Systèmes et services informatiques
  (905) 572-2981, poste 4498
  davidb@cchst.ca
- Louise Henderson
  Directrice, Ressources humaines
  (905) 572-2981, poste 4404
  louiseh@cchst.ca

B. Loi applicable et nom du ministère responsable

Le ministre fédéral du Travail est le seul responsable de la loi suivante devant le Parlement :

Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, R.S., 1985, ch. C-13

C. États financiers vérifiés

- Les états financiers vérifiés du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail se trouvent dans le Rapport annuel au Parlement 2003-2004 à l'adresse suivante : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html

D. Liste des rapports législatifs et ministériels

- Rapport annuel au Parlement par le Conseil des gouverneurs du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail – 2003-2004.

Rapport sur les plans et les priorités – 2

- 003-2004.

Ces rapports figurent à l'adresse suivante : *http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html*